

Satu Kajian Kes Di Sebuah Stor 24 Jam

Khong Sook Ying

No.Matrik : 054011

Latihan Ilmiah

Bagi Memenuhi Sebahagian

Daripada Syarat-Syarat Untuk

Ijazah Sarjana Muda Sastera

Jabatan Antropologi dan Sosiologi

Universiti Malaya

Kuala Lumpur

Sesi 1990/91

PENGHARGAAN

Di sini, saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada penyelia saya Dr. Raymond Lee atas tunjukajar dan bimbingan serta nasihat beliau sepanjang kajian ini. Kesabaran dan toleransi beliau amat dihargai. Saya juga ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada pihak pengurusan stor kajian saya terutama kepada Encik Tan Tok Keong (Pengurus Kawasan), Encik Razlan bin Yaakob (Pengurus Stor) dan juga kepada staf-staf stor atas bantuan dan kerjasama mereka dalam menjayakan penulisan saya ini. Ucapan terima kasih ingin juga diucapkan kepada ayah, ibu, kakak dan adik-adik saya atas sokongan mereka sepanjang masa ini. Tidak ketinggalan, ingin juga diucapkan ribuan terima kasih kepada sahabat Yap, rakan-rakan dan mereka semua yang terlibat dalam menyempurnakan penulisan saya ini.

KHONG SOOK YING

SINOPSIS

Dengan membaca tajuk kajian sahaja, sudahlah timbul suatu gambaran kasar mengenai isi kandungan kajian ini. Amnya, ia adalah meliputi segala aspek mengenai operasi atau perjalanan sesebuah stor 24 jam seperti aspek-aspek perbicaraan mengenai staf-stafnya, pelanggan, lokasi stor dan sebagainya. Namun demikian pembicaraan mengenai hal-hal pengurusan stor (management) tidak disentuh langsung atas sebab pihak pengurusan atasan stor kajian ini tidak ingin mengumumkan apa-apa hal dalaman (internal) stor yang berkaitan dengan sistem pengurusan kerana ia banyak melibatkan fail-fail sulit (confidential files).

Terlebih dahulu, dalam bab pertama, dijelaskan sedikit sebanyak mengenai tujuan atau objektif kajian, tempat kajian, pemilihan responden, metodologi, masalah dan kelemahan penyelidikan, dan cara-cara mengatasi masalah dan kelemahan kajian.

Dalam bab kedua pula dilukiskan suatu gambaran pengalaman bekerja sebagai seseorang staf di sebuah stor yang beroperasi 24 jam sehari iaitu bekerja mengikut pembahagian shif-shif bekerja. Juga dijelaskan hubungan interaksi antara seseorang staf dengan staf-staf lain, dengan pelanggan-pelanggan stor dan juga dengan pengurus stor.

Pembicaraan lebih teliti pula dijalankan dalam bab ketiga dengan membincangkan tugas-tugas dan peranan serta tanggungjawab seseorang staf. Dalam bab ini juga dilihat siapakah sebenarnya staf-staf ini terdiri dari, mengapa mereka memilih pekerjaan sedemikian dan apakah masalah-masalah yang dihadapi oleh mereka.

Dalam bab keempat, dibincangkan pula soal-soal mengenai pelanggan-pelanggan stor atau juga boleh dirujuk sebagai pengguna. Di sini, pengklasifikasian pelanggan-pelanggan kepada kategori-kategori tertentu dilakukan bagi memudahkan penganalisaan. Aspek behaviourisme dan ekspektasi pelanggan dihuraikan dalam bab ini.

Sebagai penutupnya dalam bab terakhir, disimpulkan satu kesimpulan umum hasil dari kajian ini. Tidak ketinggalan juga disertakan satu ringkasan cadangan atau pendapat pengkaji dalam mengatasi kelemahan-kelemahan yang ditemui sepanjang kajian ini.

DAFTAR JADUAL

<u>Isi</u>	<u>Halaman</u>
Jadual 3:1 Taburan peratusan (%) staf-staf stor secara kasar mengikut bangsa bagi jangkamasa Jun 1988 hingga Jun 1990.	31
Jadual 3:2 Data perinci mengenai pembahagian staf dalam stor kajian mengikut kategori bangsa dan jantina bagi jangkamasa April 1990 hingga Julai 1990.	33
Jadual 3:3 Taburan peratusan (%) staf-staf stor kajian secara kasar mengikut kategori jantina bagi jangkamasa Jun 1988 - Jun 1989 dan Jun 1989 - Jun 1990.	35
Jadual 4:1 Pembahagian pelanggan - pelanggan kepada kategori-kategori mengikut peringkat umur.	41
Jadual 4:2 Pembahagian nisbah antara kategori-kategori pelanggan.	42
Jadual 4:3 Darjah ekspektasi pelanggan-pelanggan mengikut kategori umur pelanggan.	49

DAFTAR KANDUNGAN

<u>Isi</u>	<u>Halaman</u>
PENGHARGAAN	i
SINOPSIS	ii
DAFTAR JADUAL	iii
DAFTAR KANDUNGAN	iv
BAB SATU : PENGENALAN	1
1.1 Objektif Kajian	2
1.2 Tempat Kajian	5
1.3 Pemilihan Responden	6
1.4 Metodologi	7
1.5 Masalah dan Kelemahan Penyelidikan	9
1.6 Cara-cara Mengatasi Masalah dan Kelemahan Kajian	10
BAB DUA : PENGALAMAN BEKERJA DI SEBUAH STOR 24 JAM	12
2.1 Interaksi Harian Dengan Staf-staf Lain	14
2.2 Interaksi Harian Dengan Pelanggan	17
2.3 Interaksi Dengan Pengurus Stor	20
BAB TIGA : PEKERJA - PEKERJA (STAFF)	22
3.1 Siapakah Mereka Terdiri Daripada	30
3.2 Masalah-masalah yang dihadapi oleh Seseorang Staf	37
BAB EMPAT : PELANGGAN - PELANGGAN	40
4.1 Kategori Pelanggan-pelanggan	40

4.2	Behaviourisme Pelanggan	42
4.3	Ekspektasi Pelanggan	48
BAB LIMA : PENUTUP		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Cadangan	58

NOTA AKHIR

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN A

BAB SATU

PENGENALAN

Selaku tajuk saya, kajian ini adalah berkisar pada kegiatan harian yang berlaku di sebuah stor yang beroperasi 24 jam sehari. Stor ini adalah terletak di sebuah kawasan kependudukan di Petaling Jaya, Selangor. Ia adalah hanya merupakan sebuah cawangan sahaja daripada sebuah organisasi yang berpusat di Kuala Lumpur yang mempunyai lebih kurang 65 buah cawangan stor yang sedemikian. Namun demikian, atas sebab-sebab yang tertentu, nama stor ini tidak dapat dikemukakan.

Motto utama yang dipegang oleh stor sedemikian ialah menyediakan kemudahan sepanjang masa. Aspek kemudahan (conveniency) amat dititikberatkan dari semua segi, tidak kira masa, tempat maupun barangan jualannya. Kedudukan stor yang strategik dengan masa beroperasi 24 jam sememangnya menepati dengan motto stor.

Seperti kebanyakan stor-stor dan pasaraya kini, stor ini adalah juga merupakan sebuah stor layan diri. Pelanggan bebas berjalan-jalan dalam stor sambil melihat dan membuat keputusan barangan mana yang hendak dibelinya. Namun demikian, terdapat suatu perbezaan yang ketara kelihatan dalam stor ini berbanding dengan stor-stor layan diri lain. Setiap pelanggan yang mengunjungi ke stor akan diberi salam (greeting) dan sebetuk senyuman yang istimewa. Setiap permintaan dan keperluan pelanggan akan dilayani serta merta

bagi memungkinkan pelanggan mendapat utiliti atau kepuasan semaksimum mungkin dari wang mereka. Ini adalah dikenali sebagai 'Axiom Pemaksimuman Utiliti' (Axiom of Utility Maximization). Mengikut axiom ini, setiap pengguna diandaikan rational iaitu dengan diberikan pendapatan dan harga pasaran barangan, seseorang pengguna akan membelanjakan pendapatannya¹ bagi mencapai utiliti yang termaksimum mungkin.

Kebolehan memaksimumkan utiliti pengguna akan membuat pengguna merasa puas hati membeli-belah di stor tersebut dan ini akan merupakan satu pendorong atau tarikan kepada mereka untuk kembali semula ke stor tersebut membeli belah di masa depan.

1.1 Objektif Kajian

Objektif sesuatu penyelidikan meliputi perkara-perkara yang hendak dicapai atau dilaksanakan dalam sesuatu projek penyelidikan.² Dengan kata lain, setiap projek penyelidikan akan membawa objektif-objektif kajian yang tertentu bergantung kepada bidang yang diliputinya. Kepada saya, tujuan utama bidang kajian ini dipilih ialah untuk memerhatikan dan mengetahui dengan lebih mendalam lagi tentang sikap dan tingkahlaku serta ekspektasi seseorang pengguna atau pelanggan yang mengunjungi ke sesebuah stor khidmat diri 24 jam.

Daniel Katz dan Ezra Scotland (1959) mendefinisikan sikap (attitude) sebagai "an individual's tendency or predisposition to evaluate an object or a symbol of that

object in a certain way" iaitu kecenderungan seseorang individu menilai sesuatu objek atau simbol sesuatu objek dalam suatu cara yang tertentu. Mereka menggambarkan sikap sebagai mempunyai komponen-komponen afektif (affective), kognitif (cognitive) dan behavioral; yakni melibatkan perasaan dan emosi, kepercayaan dan tindakan seseorang individu. Menurut mereka lagi, sikap ialah peranan utama³ dalam tingkahlaku sosial.

Sikap tidak boleh diperhatikan secara langsung tetapi mesti dibuat kesimpulan dari tingkahlaku (behaviour) sama ada melalui pemerhatian tindakbalas seseorang individu terhadap objek-objek, orang dan lain-lain peristiwa; atau pun dari penilaiannya mengenai kenyataan dan lain-lain ekspresi verbal⁴ (verbal expression).

Tingkahlaku pula ditafsirkan oleh ahli psikologi sosial Peter Kelvin sebagai 'aktiviti-aktiviti yang boleh diperhatikan dari organisme-organisme hidup' (behaviour can⁵ be defined as an observable activities of living organism). Tingkahlaku sosial (social behaviour) pula adalah merupakan suatu corak aktiviti yang boleh diperhatikan antara dua atau lebih orang. Ia adalah merujuk kepada tingkahlaku-tingkahlaku antara setiap ahli dalam satu spesis yang tertentu; yang mana dalam manusia, bentuk interaksi yang nyata ialah komunikasi⁶ secara verbal (verbal communication).

Menurut ahli psikologi sosial Henry Clay Lindgren dalam bukunya, "An Introduction to Social Psychology", tingkahlaku

individu boleh dikaji melalui konsep sikap, nilai, kepercayaan dan tabiat peribadi individu-individu yang tertentu atau individu-individu secara umum. Tingkahlaku kelompok (group behaviour) atau pun juga dikenali sebagai "interpersonal behaviour" pula adalah melihat kepada interaksi antara diri kita sendiri dengan individu-individu lain.⁷ Tingkahlaku kelompok ini boleh dirujuk sebagai kategori-kategori tingkahlaku misalannya sebagai proses-proses komunikasi; ataupun tindakbalas-tindakbalas yang diambil.⁸

Mengikut Erving Goffman, setiap individu adalah terlibat dalam beberapa jenis situasi interaksi. Individu-individu terpaksa mengubah ekspresi-ekspresi mereka bagi memenuhi ekspektasi-ekspektasi orang lain. Erving Goffman menjelaskan teorinya ini melalui konsep "self presentation". Menurutya "self presentation" menunjukkan satu persembahan dan pertunjukkan yang tidak spontan. Dalam menghuraikan konsepnya ini, beliau merujuk kepada dua sub-konsep lagi bagaimana "self" boleh dimanipulasikan iaitu;

- i. "Front stage performance" - merupakan tingkahlaku yang boleh diperhatikan.
- ii. "Back stage performance" - merupakan tingkahlaku yang terselindung.

Jadi, dari situ, dapat diketahui bahawa setiap pelanggan yang memasuki stor akan mempunyai suatu set tingkahlaku tersendiri dan tahap-tahap ekspektasi yang berbeza. Setiap bentuk tingkahlaku yang dibawa oleh mereka akan mencerminkan

diri mereka dan personaliti mereka yang tersendiri. Teori personaliti adalah satu teori yang sungguh luas bidangnya dan banyak dipelopori oleh ahli-ahli psikologi sosial seperti Allport, Cattell, Eysenck, Sheldon dan sebagainya. Dari pemerhatian ke atas setiap individu-individu tersebut, dapatlah kemudiannya digariskan suatu kesimpulan umum mengenai tingkahlaku dan ekspektasi seseorang pelanggan.

Selain dari tiga aspek utama yang telah disebutkan tadi, kajian ini juga bertujuan untuk melihat dan mengetahui sedikit sebanyak tugas-tugas dan tanggungjawab seseorang staf yang bekerja mengikut shif, masalah-masalah yang dihadapi oleh mereka serta cara-cara mengatasinya.

1.2 Tempat Kajian

Oleh kerana kajian ini adalah mengenai sesebuah stor layan diri 24 jam, maka nyatalah tempat kajian saya ialah stor tersebut.

Stor ini adalah terletak di sebuah kawasan penghuni di Taman Megah, Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan. Kedudukannya agak strategik kerana ia terletak berdekatan dengan stesyen perhentian bas mini dan teksi dan juga berhadapan dengan pasar basah (wet market) di waktu pagi. Pada hari Ahad pula, terdapat pasar malam yang terletak betul-betul di hadapan stor ini. Ini banyak menolong melariskan jualan dan juga sesuai dengan motto stor menyediakan kemudahan sepanjang masa di mana jua pada semua orang.

1.3 Pemilihan Responden

Mengikut Ahmad Mahdzan Ayob dalam bukunya 'Kajian Penyelidikan Sosioekonomi', responden ialah orang yang menjawab soalan yang dikemukakan oleh penemuramah dalam sesuatu tinjauan.⁹ Dalam kajian penyelidikan saya ini, soalan-soalan adalah dikemukakan secara spontan kepada responden-responden (di sini merujuk kepada pelanggan) yang datang membeli-belah agar mereka tidak tahu segala gerak-geri mereka sedang diperhatikan. Sesi soal-jawab ini diadakan secara spontan iaitu tidak dirancang dan pada pandangan pelanggan-pelanggan ia adalah hanya merupakan salah satu perbualan biasa sahaja antara seorang jurujual dengan seorang pelanggan. Ini adalah bertujuan untuk mendapat satu keputusan pemerhatian yang sesemulajadi (natural) yang mungkin.

Setiap pelanggan mempunyai probabiliti yang sama bagi diperhatikan tingkahlakunya oleh pengkaji, bermula dari saat ia melangkah masuk ke stor sehinggalah ia menamatkan transaksi belianya dan setelah meninggalkan stor.

Namun demikian, tumpuan adalah lebih diberikan kepada para pelanggan pada waktu pagi dan petang berbanding dengan pelanggan yang mengunjungi stor selepas pukul sebelas malam. Ini adalah disebabkan oleh undang-undang stor yang melarang seseorang staf wanita dari bekerja selepas sebelas malam.

Secara amnya, responden kajian ini merangkumi kesemua para pelanggan yang mengunjungi stor tersebut tidak kira umur mereka, jantina, bangsa maupun tujuan mereka memasuki stor.

1.4 Metodologi

Kenneth D. Bailey memaksudkan metodologi sebagai falsafah suatu proses penyelidikan (the philosophy of the research process). Ia meliputi andaian-andaian dan nilai-nilai yang digunakan dalam penyelidikan atau pun merupakan satu kriteria kepada penyelidik-penyelidik untuk mentafsir data dan mencapai satu kesimpulan. Dalam bidang sains sosial, terdapat satu rangkaian alternatif metodologi-metodologi yang luas, pendekatan atau kriteria untuk memahami fenomena sosial¹⁰ iaitu dari pendekatan kualitatif sehingga ke kuantitatif.

Cara pengumpulan data atau metodologi yang digunakan dalam kajian penyelidikan ini ialah melalui pemerhatian sendiri. Dengan kaedah pemerhatian sendiri, seseorang penyelidik akan memerhatikan gerak geri unsur asas yang hendak dikaji.¹¹ Mengikut Kurt Lewin, teori lapangan (field theory) mampu berfungsi dengan cekap sekali dalam melihat dan mengkaji mengapa manusia bertingkah laku sedemikian dan bagaimana seseorang akan mengubah sikapnya.¹² Dalam hal ini, unsur asas yang hendak dikaji adalah merujuk kepada para pelanggan ke stor tersebut. Pengkaji akan mula memerhatikan subjek kajiannya sebaik sahaja subjeknya melangkah masuk ke stor. Kehadiran seseorang pelanggan ke stor akan diketahui melalui bunyi loceng yang dipasang pada pintu masuk. Sebaik sahaja pintu masuk ditolak, bunyi loceng 'DING' akan berbunyi menyimbolikan kunjungan seseorang ke dalam stor.

Di samping metodologi secara pemerhatian sendiri, cara penyertaan (participation by the researcher) juga dijalankan

seiringan. Apabila subjek atau responden melakukan transaksi belian di kaunter dan berinteraksi dengan jurujual, maka bermulalah proses pengumpulan maklumat secara penyertaan. Sememangnya seseorang pelanggan tidak menyedari bahawa mereka ini sedang diperhatikan. Pada masa yang sama, mereka diberi dorongan untuk melibatkan diri dengan pengkaji. Dalam masa interaksi yang singkat itu, pengkaji akan cuba mendapatkan sebanyak maklumat yang mungkin melalui cara penyertaan dengan berinteraksi dengan pelanggan. Soalan-soalan akan dikemukakan secara spontan kepada pelanggan.

Menurut Peter Kelvin, terdapat dua bentuk data iaitu;

- i. "hard data" - data yang mengandungi fenomena umum mengenai tingkahlaku seseorang individu atau kelompok yang boleh diperhatikan oleh suatu pihak ketiga. Jenis data ini adalah dikutip melalui cara pemerhatian.
- ii. "soft data"- data yang terdiri dari perkataan dan lain-lain simbol yang mewakili benda-benda, kejadian atau proses yang tidak mudah diperhatikan. Data jenis ini lebih banyak¹³ diperolehi melalui cara penyertaan.

Perhatian boleh dilakukan dari semua sudut dalam stor tidak kira sama ada subjek cuba menyembunyikan diri dari pandangan jurujual dengan berdiri di belakang "display-shelves". Ini adalah kerana seseorang jurujual boleh memerhatikan seluruh stor melalui bantuan cermin bulat yang digantung di pepenjuru siling stor. Ataupun seseorang

jurujual (staf) boleh masuk ke dalam "walk-in-cooler" di mana ia boleh memerhatikan seluruh stor tanpa disedari oleh sesiapa pun. Semasa berada di dalam "walk-in-cooler", segala kejadian yang berlaku di luar dapat dilihat sejelas-jelasnya. Kemudahan ini amat penting terutama sekali dalam menangkap sesiapa yang cuba menyeludup barangan keluar dari stor tanpa membayar ataupun dikenali sebagai "shoplifting".

1.5 Masalah dan Kelemahan Penyelidikan

Setiap penyelidikan mesti ada masalah-masalah dan kelemahan-kelemahannya yang tersendiri. Tidak ketinggalan juga pada bidang kajian saya ini.

Masalah terutama yang dihadapi ialah kemungkinan berlaku bias pada hasil kutipan data mengenai para pelanggan. Ini adalah akibat dari undang-undang stor yang melarang seseorang staf wanita dari berada dalam stor selepas sebelas malam. Lantaran itu, para pelanggan yang diperhatikan hanyalah dari jangkamasa pagi hari hinggalah sebelas malam sahaja. Para pelanggan selepas sebelas malam tidak dapat diperhatikan. Dari pandangan ahli-ahli psikologi seperti Lindgren, Kelvin, Goffman dan sebagainya, sikap dan tingkahlaku serta ekspektasi setiap individu adalah berbeza. Setiap individu memiliki set personaliti yang tertentu. Ini akan membawa kepada suatu corak penggunaan (the pattern of consumption) yang berlainan. Jadi, dari itu boleh dilihat kemungkinan timbulnya bias pada kajian.

Metodologi penyertaan dan pemerhatian juga mempunyai kelemahannya sendiri. Maklumat peribadi seperti umur, pekerjaan, taraf perkahwinan, bilangan dalam keluarga tidak dapat diperolehi. Begitu juga dengan maklumat mengenai sikap dan dorongan responden atau subjek tidak dapat diketahui; misalannya mengapa seseorang subjek itu memilih barang X dari barang Y.

Masalah penyelidikan yang lain termasuklah ketidakcukupan masa bagi pengkaji untuk memerhatikan subjek kerana kadang-kadang seseorang staf terpaksa membuat kerja-kerja lain selain daripada menjaga kaunter, dan terpaksa berada di belakang bilik stor.

1.6 Cara-cara Mengatasi Masalah dan Kelemahan Kajian

Setiap masalah dan kelemahan mesti ada cara-cara penyelesaiannya. Bagi masalah bias pada hasil kutipan, ia dapat dielakkan dengan memberi lebih tumpuan dan penekanan kepada para responden pada siang hari sehingga pukul sebelas malam sahaja. Jangkawaktu ini adalah lebih panjang berbanding dengan waktu shift pukul sebelas malam hingga pukul tujuh pagi dan juga kunjungan para responden adalah lebih ramai. Walhal selepas pukul sebelas malam, lazimnya para responden adalah terdiri daripada mereka yang mengutamakan 'kemudahan sepanjang masa' dan juga majoritinya merupakan golongan lelaki yang datang membeli barangan seperti rokok, makanan ringan (snacks) dan minuman bir. Dengan begitu, corak

pembelian dan gelagat para pelanggan dapat dibezakan dan dikategorikan.

Penyelesaian untuk masalah kedua dapat dilakukan dengan menanyakan soalan-soalan spontan lebih kerap lagi. Pengkaji mesti lebih terbuka dan sentiasa cuba mencari peluang untuk berbual-bual dengan para responden ke stor. Kejayaan membentuk satu hubungan yang mesra antara pengkaji dengan pelanggan akan memudahkan pengkaji mendapat maklumat-maklumat; misalannya pengkaji akan lebih mudah menanyakan soalan-soalan yang lebih peribadi seperti pekerjaannya, kegemarannya dan sebagai lagi.

Berkenaan masalah ketidakcukupan masa untuk memerhati responden, ia boleh dielakkan dengan berunding dengan staf-staf seshif agar kerja-kerja di belakang bilik stor dipegang oleh teman seshif. Dengan itu, pengkaji boleh menjalankan kerjanya dengan biasa sambil memerhatikan responden serta cuba mencari peluang untuk berinteraksi dengan para responden.

Bilik Sumber
Jabatan Antropologi & Sosiologi
Universiti Malaya

BAB DUA

PENGALAMAN BEKERJA DI SEBUAH STOR 24 JAM

Kajian saya ini adalah ditulis berdasarkan pengalaman bekerja saya (sambil menjalankan kajian) di sebuah stor 24 jam bermula dari 6 haribulan April 1990 sehingga 20 haribulan Jun 1990 iaitu selama kira-kira dua setengah bulan. Jangkamasa yang digunakan ini adalah pada waktu cuti panjang penggal selama tiga bulan.

Masa bekerja di sebuah stor yang beroperasi 24 jam sehari adalah dibahagikan mengikut tiga shif waktu bekerja iaitu;

- i. Shif pagi (Pukul tujuh pagi hingga tiga petang)
- ii. Shif petang (Pukul tiga petang hingga sebelas malam)
- iii. Shif malam (Pukul sebelas malam hingga tujuh pagi)

Mengikut undang-undang stor, staf wanita hanya dibenarkan bekerja pada shif pagi dan shif petang sahaja. Selepas sebelas malam, staf wanita dilarang bekerja maupun berada dalam stor. Ini adalah untuk menjamin keselamatan staf-staf khususnya staf wanita dan juga untuk mengelakkan dari berlakunya sesuatu yang tidak diingini; umpamanya gangguan dari samseng-samseng, ugutan ataupun kejadian yang lebih serius seperti rompakan dan rogol. Kawalan ketat ini lahir sebagai satu pengajaran dari peristiwa silam di mana berlaku rompakan pada sebuah cawangan stor sedemikian yang bukan sahaja melibatkan rompakan semata-mata tetapi staf wanita yang bekerja pada masa tersebut juga dirogol.

Jadi, masa bekerja saya adalah terkongkong sama ada mengikut shif pagi atau shif petang. Lazimnya pada hari-hari biasa, saya menjalankan shif petang manakala pada hari Ahad ialah shif pagi. Kadang-kala apabila stor menghadapi masalah kekurangan staf, staf-staf akan terpaksa bekerja "double shift" yakni bekerja dua shif secara berturut-turut. Perkara ini merupakan satu fenomena yang lumrah dalam stor ini kerana sentiasa menghadapi masalah kekurangan staf sama ada tiada permohonan kerja, penggantungan kerja pada staf-staf lama, dipindahkan (transferred) ke stor lain, dipecat ataupun berhenti kerja (resigned). Sepanjang kerja saya di sana, saya pernah bekerja "double-shift" untuk tiga hari berturut-turut. Selain daripada itu, 'kerja lebih masa' (overtime) terpaksa dilakukan tidak kira sama ada staf tersebut suka atau tidak. Keadaan bekerja sedemikian sungguh meletihkan; membuat seseorang staf itu kelihatan lesu dan tidak bermaya. Ianya lebih teruk lagi sekiranya seseorang staf tiba-tiba tidak dapat menghadirkan diri ke kerja pada shifnya. Maka gantian spontan terpaksa dilakukan.

Masalah kekurangan staf ini pernah dikemukakan untuk perhatian pihak atasan stor (headquarters) tetapi masih tidak dapat diatasi. Ini adalah kerana bukan stor ini sahaja yang menghadapi masalah kekurangan staf tetapi banyak stor-stor lain juga mempunyai masalah sedemikian.

Setelah seminggu bekerja di stor, saya dihantar ke pusat latihan stor untuk menjalani 'Latihan Kecekapan Bekerja'. Latihan ini adalah diperlukan dan diwajibkan kepada

setiap staf sebelum boleh diambil bekerja sebagai pekerja tetap (confirmed). Latihan selama dua hari ini banyak memberi manfaat dan mampu berfungsi sebagai satu panduan bekerja yang lebih lengkap dari apa yang dipelajari secara tidak formal melalui tunjukajar dari staf-staf lama. Semasa latihan, kita bukan sahaja dilatih cara-cara yang sepatutnya menguruskan sesebuah stor secara luaran tetapi juga meliputi segala kertas kerja merekod.

Pada 6 haribulan Jun 1990, sekali lagi saya menjalani latihan komputer (computer training) sempena menyiapkan diri menghadapi perubahan sistem kashier stor dari sistem kashier biasa kepada sistem kashier berkomputer. Di masa akan datang, segala urusan wang kashier adalah berlandaskan kepada sistem kashier berkomputer di mana semua transaksi yang melibatkan wang masuk dan wang keluar dari kashier mesti direkodkan dalam kashier berkomputer tersebut. Seseorang staf tidak mungkin dapat melarikan diri dari merekodkan semua urusan kashier. Dengan lain kata, sistem kashier berkomputer ini dapat menghalang dan mengelakkan dari berlakunya penyelewengan.

Amnya, sepanjang masa kerja saya di sana, terdapat saat-saat yang menggembirakan dan juga saat-saat yang mendukacitakan.

2.1 Interaksi Harian Dengan Staf-staf Lain

Perhubungan antara seseorang pekerja dengan teman-teman sekerjanya yang lain adalah amat penting. Begitu juga keadaan

yang sedemikian dijumpai dalam stor ini. Bantuan dan tunjukajar amat diperlukan apabila seseorang staf baru memulakan kerja.

Nasib saya tidak begitu baik apabila saya mula-mula memasuki stor. Pada hari pertama, saya diletakkan pada shif petang tetapi diminta datang sejam lebih awal iaitu pada pukul dua petang. Kemudiannya saya diperkenalkan kepada staf-staf lain yang sedang bekerja pada masa itu dan diberi "briefing" oleh pengurus stor.

Apabila sampai waktu bekerja shif saya iaitu bermula dari pukul tiga petang hingga sebelas malam, saya diarahkan oleh teman seshif saya untuk menjaga kaunter. Sepanjang shif saya pada hari itu, saya menjaga kaunter seorang diri. Teman seshif saya langsung tidak menjalankan tugasnya sama ada menjaga kaunter maupun menyusun stok. Beliau diperhatikan suka merengkok atau mencangkung di sudut-sudut stor sambil merokok. Hanya apabila dibunyikan loceng meminta bantuan barulah ia akan menunjukkan mukanya dengan cukup masam sekali. Di dalam kaunter, berdekatan dengan mesin kashier, terdapat satu butang loceng kecemasan yang mana hanya akan dibunyikan apabila pertolongan diperlukan. Ini termasuklah apabila staf seorang menjaga kaunter manakala teman seshif menyusun stok, terdapat ramai pelanggan yang menunggu untuk membuat bayaran, maka bunyi loceng akan dibunyikan memberi isyarat bahawa pertolongan diperlukan.

Sebenarnya, adalah tidak boleh meletakkan dan membiarkan seseorang staf baru menjaga kaunter seorang diri. Staf baru itu akan mengalami kerumitan dalam menekan butang-butang kashier yang tepat bagi sesuatu transaksi yang berlainan bahagian (department).

Lagipun setengah-setengah barangan dalam stor kami tidak diletakkan harga (priced-tagged). Contohnya barang-barang yang mudah habis jual (laris) seperti susu kotak, minuman ringan dalam tin atau kotak (soft drink), makanan kuih-muih dan sebagainya. Ini adalah kerana stor kami sentiasa kekurangan staf bagi menyelaraskan tugas-tugas dalam stor secepat yang mungkin.

Lantaran itu, tunjukajar dan kerjasama antara staf-staf adalah amat penting dalam menyempurnakan pengurusan sesebuah stor. Kami boleh membantu antara satu sama lain dalam membahagi-bahagikan tugas-tugas menjaga kaunter, menyusun stok atau membuat kertas kerja merekodkan transaksi belian stok harian. Dengan itu seseorang staf tidak akan merasa bosan menjalankan satu jenis tugas sahaja sepanjang shif.

Perhubungan yang baik antara staf-staf juga menjamin satu suasana pekerjaan yang baik di samping menolong menyempurnakan pengurusan sesebuah stor. Kita akan berasa gembira bekerja dan akan lebih bersikap bertanggungjawab apabila wujud suatu hubungan baik antara staf. Kami seolah-olah mempunyai lebih banyak keyakinan pada pelaksanaan tugas masing-masing bagi menjayakan pengurusan stor kami.

Sepanjang masa kerja saya di sana, hanya berlaku satu kes penyelewengan di mana nisbah perselisihan tunai (cash variation) yang direkodkan oleh mesin kashier dengan wang tunai yang sebenarnya dikutip atau tunai dalam tangan, adalah sangat tinggi. Purata nisbah perselisihan tunai sehari adalah lebih kurang <\$50> kurangan (shortage). Berikutan peristiwa itu, "security check" dijalankan ke atas staf-staf dan setiap staf dimestikan menghantar satu laporan penjelasan mengenai kejadian itu. Ini menyebabkan berlaku syak-syak wasangka antara staf-staf. Keadaan bekerja pada masa itu menjadi tegang kerana kami tidak boleh dipercayai sesama diri sendiri.

Akhirnya seorang staf lama didapati terbabit dalam penyelewengan tersebut. Beliau telah dipindahkan ke sebuah cawangan stor di Klang. Sejurus selepas pemindahan (transference) staf ini, keadaan stor kembali sediakala. Nisbah perselisihan sehari adalah dalam lingkungan lebih (+) atau kurang (-) \$1.00 hingga \$2.00 sahaja. Kadang-kala, nisbah perselisihan kosong (zero) pun mampu diperolehi.

Ringkas kata, hubungan saya dengan sebelas lagi staf stor saya adalah baik dan kami sentiasa bekerjasama dan jarang sekali timbul apa-apa masalah besar yang akan mengugat keharmonian antara staf-staf stor ini.

2.2 Interaksi Harian Dengan Pelanggan

Kerja seseorang jurujual (sales assistant) meletakkannya dalam suatu kegiatan harian yang sentiasa berinteraksi dengan

orang ramai iaitu pelanggan. Setiap pelanggan mesti dilayan dengan sebaik mungkin dan permintaan (request) mereka haruslah ditunaikan dengan secepat mungkin. Ini akan menjadi suatu galakan kepada pelanggan agar mereka akan datang balik ke stor semula untuk membeli-belah di masa depan.

Apabila mula bekerja, seseorang staf baru adalah tidak dikenali oleh pelanggan tetap (regular customer). Lagipun, beliau akan berasa gementar sedikit apabila berhadapan dengan pelanggan-pelanggan yang datang membeli-belah. Namun demikian, selepas beberapa minggu, staf tersebut akan mula dapat menyesuaikan diri dengan tugas hariannya iaitu berinteraksi dengan pelanggan. Ia tidak akan berasa kekok dan segan melayan pelanggan-pelanggan.

Dalam masa yang sama, pelanggan dan jurujual mula mengenali antara satu sama lain. Sebagai seorang jurujual, kami akan mengenali dan dapat mengenali muka-muka pelanggan sama ada ia adalah pelanggan tetap, pelanggan yang datang hanya sekali sekala ataupun yang pertama kali mengunjungi stor. Begitu juga dengan pelanggan-pelanggan. Bila pelanggan mula mengenali jurujual, satu perhubungan yang mesra akan terjalin. Kadang-kadang satu perbualan spontan akan timbul dari interaksi tersebut tidak kira siapakah yang memulakan perbualan itu sama ada dari jurujual ataupun dari seseorang pelanggan. Seseorang jurujual itu akan berasa gembira bekerja manakala pelanggan pula akan berasa senang hati membeli-belah di situ.

Tukar-tukar khabar dan berita antara jurujual dengan pelanggan juga akan berlaku. Di samping itu, pelanggan juga akan berasa lebih terbuka untuk menanya atau meminta nasihat dan pandangan dari jurujual berkenaan dengan jenama barangan berbanding dengan barangan lain. Melalui pengalaman saya, kebiasaannya nasihat dan pandangan dari jurujual akan diambil dan dipercayai sepenuhnya oleh pelanggan terutama sekali apabila mereka meminta nasihat jenama barangan manakah yang harus dibeli. Ini pernah saya alami apabila salah seorang pelanggan stor kami meminta nasihat dan pandangan dari saya mengenai jenama minuman manakah yang harus dipilih olehnya. Oleh kerana saya lebih mengemari minuman MILO dari minuman OVALTINE maka saya pun memberikan pendapat berlandaskan citarasa saya sendiri. Ini sungguh memeranjatkan saya kerana pelanggan itu terus membeli minuman MILO tanpa berfikir panjang. Peristiwa ini adalah pertama sekali saya diminta memberi pandangan oleh pelanggan setelah sekian lama bekerja.

Hubungan mesra antara jurujual dengan pelanggan adalah amat digalakkan tetapi seseorang jurujual adalah dilarang sama sekali untuk menjadikan hubungan tersebut suatu hubungan yang erat. Terdapat satu peripatah yakni; "You can be friendly to your customer but you can never be close to them."

Ini adalah untuk mengelakkan dari berlakunya penyelewengan yakni apabila seseorang jurujual menjadi erat kepada pelanggannya; sekiranya pelanggannya cuba menyeludup barangan keluar (shoplifting), jurujual tersebut akan berasa serba salah sama ada patutkah ia mengambil tindakan menahan

pelanggan tersebut ataupun tidak. Ini adalah kerana jikalau jurujual tersebut mengambil tindakan tegas maka hubungannya dengan pelanggan tersebut akan terjejas.

2.3 Interaksi Dengan Pengurus Stor

Staf-staf yang bekerja di dalam sesebuah stor sedemikian adalah dibawah pengawasan pengurus stor (store manager or store operator) tersebut. Pengurus storlah yang bertanggungjawab meluluskan permohonan pekerjaan, mengupah, memberi arahan dan memecat seseorang staf. Pendek kata, seseorang pengurus stor mempunyai kuasa sepenuhnya ke atas staf-stafnya.

Hampir setiap hari bekerja, saya ada terserempak dengan pengurus stor kecuali hari Ahad atau cuti awam di mana pengurus stor tidak bekerja. Pada hari-hari kebiasaan, pengurus stor selalu berada di belakang stor yang berfungsi sebagai bilik stor (store room) dan juga pejabat stor. Segala urusan kertas kerja (paperwork) stor seperti mengira jumlah jualan tempoh hari, mengira nilai perselisihan tunai kashier, dan sebagainya adalah dibuat dalam pejabatnya. Hanya sekali sekala beliau akan menjenguk atau keluar melihat dan memerhatikan cara-cara stafnya mengendalikan stor. Apabila stor kekurangan staf untuk menjaga kashier maupun menyusun stok, pengurus stor sentiasa bersedia untuk menolong.

Konsep 'kebebasan untuk bersuara' amat ketara kelihatan dalam stor. Sekiranya seseorang staf menghadapi masalah bekerja, ia boleh berbincang dengan pengurus stor. Begitu

juga apabila seseorang staf mempunyai sesuatu cadangan yang pada pendapatnya akan memanfaatkan stor, staf tersebut digalakkan menyarankannya kepada pengurus stor. Selain daripada itu, perjumpaan (meeting) juga diadakan sekali sekala dalam beberapa minggu. Semua staf adalah diwajibkan menghadiri setiap perjumpaan yang biasanya diadakan pada pukul empat petang dan akan berlangsung selama kira-kira tiga jam. Dalam perjumpaan ini, pengurus stor akan mengemukakan masalah-masalah stor dan cadangan untuk menyelesaikannya. Staf-staf juga dikenakan memainkan peranan dalam perjumpaan sedemikian dengan menyuarakan pendapatnya ataupun sebarang ketidakpuasan mengenai stor. Perbincangan akan terus berlangsung sehingga suatu kata putus atau keputusan yang muktamad dicapai.

Suatu hubungan yang baik antara staf dengan pengurus stor akan menjamin penyelarasan dan pengurusan stor yang sempurna atau cekap, sama ada dari aspek kewangan, perkhidmatan pelanggan (customer service) maupun dari segi menguruskan stok-stok barangan dalam stor.

BAB TIGA

PEKERJA-PEKERJA (STAFF)

Kebanyakan manusia menghabiskan kira-kira satu pertiga daripada hidup dewasanya dengan bekerja. Fungsi terutama dari bekerja ialah untuk memenuhi desakan perut agar terus hidup atau "survive" dengan mempunyai satu bidang pekerjaan. Seperti ungkapan John Smith; "He who does not work does not eat" yakni siapa yang tidak bekerja adalah juga tidak makan.¹⁵ Fungsi ini amat ketara kelihatan dalam kebudayaan masyarakat primitif di kawasan perbandaran yang mundur yang terpaksa bekerja demi memperlanjutkan lagi kewujudan mereka di muka bumi ini.

Satu lagi sebab utama mengapa manusia bekerja adalah kerana masyarakat menjangkakannya daripada kita.¹⁶ Setiap individu apabila menjangkau ke tahap dewasa adalah dijangka akan mempunyai suatu pekerjaan yang dapat memungkinkannya mencari nafkah hidup atau dengan lain kata memperlanjutkan lagi kewujudannya (survival).

Dengan bekerja, seseorang individu akan melibatkan dirinya dengan organisasi-organisasi lain. Ia terpaksa berinteraksi dengan orang lain sama ada dengan teman-teman sekerjanya, pengurusnya ataupun dengan pelanggan-pelanggannya. Begitu juga dengan kerja sebagai seorang jurujual di sebuah stor 24 jam. Setiap hari bekerjanya, ia pasti akan berurusan dengan pelbagai ragam manusia dengan gelagat mereka masing-masing.

Fungsi setiap staf dalam sesebuah stor adalah amat penting bagaikan aur dengan tebing. Tanpa staf, sesebuah stor tidak dapat dibuka dan beroperasi dengan licin. Staf-staf diperlukan untuk mengendalikan tugas-tugas menjaga dan mengawal stok, menjaga kashier, dan sebagainya. Secara amnya, gambaran pekerjaan seseorang pembantu stor (staf) khidmat layan diri adalah seperti berikut:

1. Menyediakan perkhidmatan dan layanan yang baik dan sopan kepada pelanggan-pelanggan, termasuk memberikan nasihat ke atas barangan yang dibeli sekiranya difikirkan wajar.
2. Kerap kali membersihkan alat-alat kelengkapan stor (store premises) untuk memastikan suatu tahap kebersihan yang telah ditetapkan. Ini adalah meliputi kebersihan lantai, rak-rak, pintu masuk, kaunter, mesin-mesin dan alat-alat kelengkapan stor lain.
3. Memberi bantuan kepada pengurus stor dalam pengawalan inventori dengan kerap kali menyusun dan mengemaskini stok di atas rak-rak dan juga stok-stok di bilik stor.
4. Menolong pengurus stor dalam membuat pesanan, menerima barangan daripada vendor, memeriksa invois-invois dan menyediakan nota terima barangan dengan betul dan teratur.
5. Bertanggungjawab dalam mengendalikan register tunai atau kashier tunai dan peti tidel (tidel safe) dengan cekap dan teratur. Juga bertanggungjawab dalam sebarang kerugian tunai shif (shift cash losses) selain daripada kerugian rompakan (robbery losses).

6. Melaporkan kepada pengurus stor tentang sebarang "malfunction" dan "mishap".
7. Bertanggungjawab dalam sebarang tugas yang dipertanggungjawabkan oleh pengurus stor.

Permohonan bertulis mestilah dilakukan sebelum seseorang diterima masuk sebagai seorang staf kepada sesebuah stor. Borang permohonan ini boleh didapati dari mana-mana stor yang ada mengiklankan jawatan kosong kepada pembantu stor. Seperti kebiasaan, selepas permohonan dibuat, temuramah akan dijalankan oleh pengurus stor sama ada secara serentak ataupun selepas beberapa hari.

Pada hari pertama bekerja, seseorang staf baru dikehendaki menghadirkan diri satu jam lebih awal dari yang sepatutnya. Dalam masa satu jam ini, beliau akan diberi "briefing" oleh pengurus stor mengenai segala urusan stor dan tanggungjawab yang terpaksa dipikul oleh seseorang staf. Pakaian seragam bekerja (uniform) juga diberikan pada masa itu. Kemudian, ia akan diperkenalkan kepada staf-staf lain yang bekerja pada masa itu.

Seseorang staf baru akan diajar cara-cara menggunakan sebuah alat kira kashier tunai dengan betul dan tepat. Setiap transaksi jualan akan menggunakan butang-butang yang berlainan untuk merekodkannya dalam bahagian-bahagian (department) yang berlainan. Setiap barangan yang dijual dalam stor adalah dikelasifikasikan kepada 14 bahagian iaitu:

KUNCI BAHAGIAN (KEY DEPARTMENT)

1. Barang-barang runcit
2. Bir
3. Rokok
4. Minuman "Icy"
5. Ais krim
6. Kad Uniphone
7. Minuman sejuk atau minuman bergas
8. Makanan segera (fast food) seperti donut, pai dan kuih-muih
9. Air batu
10. Makanan ringan (snack) dan gula-gula (candy)
11. Barangan istimewa sebagai tawaran bagi bulan yang tertentu (promotion item)
12. Tiket-tiket loteri
13. Securicor Express
14. Pita rakaman (cassettes and tapes)

Pengklasifikasian ini adalah untuk memudahkan tugas-tugas merekod dan mengira inventori dalam stor pada setiap bulan akhir bagi mendapatkan Nilai Perselisihan Inventori (Inventory Variation). Staf-staf terpaksa mengingatkan butang-butang "departmental" ini agar tidak tersilap merekodkan transaksi. Setiap kesalahan merekod transaksi pada kashier mestilah dibetulkan dengan melakukan "overring" iaitu merekodkan semula transaksi jualan yang betul pada mesin kashier yang sama. Kemudian resit untuk transaksi yang salah dengan resit transaksi yang betul akan dilekatkan bersama

pada satu borang untuk direkodkan nilai overring yang dibuat itu dan juga mestilah ditandatangani oleh staf yang terbabit. Lazimnya, kesilapan-kesilapan merekod transaksi pada kashier dan kesan-kesannya sekiranya tidak diperbetulkan boleh diringkaskan seperti di bawah:

OVERRING

- i. Kesilapan merekodkan harga barangan (wrong amount).

Kesan-kesan : Pelanggan tersebut akan sama ada dilebih nilaikan (over-charge) atau terkurang nilai.

- ii. Kesilapan merekodkan "departmental" (wrong department).

Kesan-kesan : Masalah Nilai Perselisihan Inventori yang tinggi akan berlaku apabila tiba waktu pengiraan bulan akhir (month-end-count).

- iii. Dua kali tertekan suatu transaksi yang sama (double punch).

Kesan-kesan : Pelanggan akan dilebih nilaikan.

- iv. Barangan tercampur aduk (mixed up item).

Apabila seorang pelanggan membeli beraneka barangan, seseorang staf kashier mungkin akan menghadapi masalah membezakan barangan manakah yang sudah direkodkan harganya dalam mesin kashier dengan barangan yang belum direkodkan lagi. Kadang-kadang mungkin terdapat dua orang pelanggan yang berlainan meletakkan barangan mereka di atas kaunter dan berkemungkinan barangan mereka akan tercampur aduk dan akan dikira sebagai satu transaksi.

Kesan-kesan : Seseorang pelanggan sama ada akan dilebih
nilaikan atau berkurangan nilai.

- v. Pelanggan mahu menukar barangan yang telah dibeli dengan
barangan lain atas sebab-sebab seperti tersalah beli,
rosak atau telah busuk dan sebagainya (exchange item).

Kesan-kesan : Pembetulan harus dilakukan bagi
mendapatkan jumlah nilai transaksi
yang betul.

- vi. Seseorang pelanggan mungkin membatalkan satu atau dua
unit barangan dari transaksinya (cancelled item);
mungkin kerana telah bertukar fikiran ataupun kerana
tidak cukup wang.

Kesan-kesan : Jikalau overring tidak dibuat, seseorang
pelanggan itu akan dilebih nilaikan.

REFUND

Iaitu penyerahan atau pemulangan balik kesemua barangan yang
telah ditransaksikan atas sebab-sebab;

- i. terlupa membawa wang tunai atau dompet wang,
- ii. tidak cukup wang tunai,
- iii. apabila pelanggan membayar dengan kemudahan kad kredit
yang mana stor ini tidak mengadakan kemudahan
sedemikian,
- iv. atau apabila seseorang pelanggan membayar dengan bil-bil
atau nota-nota wang yang terlalu besar seperti bil \$500
dan \$1000. Jumlah tunai dalam kashier dan juga dalam
peti tidel adalah tidak mampu untuk membayar balik
baki kepada pelanggan tersebut.

Biasanya seseorang staf baru adalah tidak digalakkan menjaga kashier seorang diri kecuali jikalau terlalu tidak cukup staf. Ini adalah untuk mengelakkan dari berlakunya kesilapan-kesilapan tunai kashier. Seseorang staf baru mula-mula akan berasa gentar mengendalikan mesin kashier yang melibatkan wang tunai, lebih-lebih lagi pada mereka yang belum pernah melakukan tugas sedemikian. Ia akan takut tersalah menekan butang-butang bahagian (department) atau tersalah kira wang. Lagipun, banyak barangan yang dijual umpamanya minuman-minuman dan makanan segera tidak diletakkan harga. Jadi, untuk mengelakkan timbulnya kerumitan-kerumitan sedemikian maka seseorang staf baru biasanya akan disuruh membuat kerja-kerja lain selain dari kerja kashier seperti menyusun stok, meletakkan harga (pricing), menyapu dan mengelap lantai, membungkus ais dan sebagainya.

Dalam masa bekerja hariannya, ia akan didedahkan kepada urusan kertas kerja stor seperti merekodkan kemasukkan stok-stok pada hari itu, memeriksa invois-invois, menyiapkan Receiving Log Harian, Pre-Receiving Log dan Newspaper Log.

Selepas seminggu dua bekerja, staf tersebut akan dihantar untuk menjalani latihan di ibu pejabat stor. Latihan selama dua hari ini adalah bertujuan untuk menolong dan mendedahkan lebih kepada staf-staf baru mengenai urusan sesebuah stor dan tanggungjawab seseorang staf. Ia juga akan didedahkan mengenai organisasi stor-stor ini, pemimpin-pemimpin organisasi, konsep-konsep bekerja dan ekspektasi-ekspektasi terhadap seseorang staf. Ringkas kata, latihan ini

ada dalam bentuk teorinya dan juga praktikal. Pada akhir latihan seseorang staf tersebut akan dinilai prestasinya (evaluation) oleh pelatihnya dan keputusan ini akan disimpan dalam fail peribadi masing-masing sebagai rujukan masa depan iaitu bila hendak dinaikkan gaji, dinaikkan pangkat ataupun diberhentikan.

Terdapat dua jenis staf iaitu;

- i. staf sepenuh masa (full-timers)
- ii. staf sambilan (part-timers)

Perbezaan ini meletakkan mereka berlainan dari segi bayaran gaji dan juga kedudukan mereka dalam organisasi stor tersebut. Seseorang staf sepenuh masa adalah dibayar mengikut gaji bulanan yang mana akan diterimanya setengah bulan sekali manakala staf sambilan adalah dibayar mengikut jumlah jam ia bekerja dan boleh menerima bayaran gajinya bila-bila masa sahaja. Staf sepenuh masa berpeluang untuk naik pangkat dan juga kenaikan gaji tetapi staf sambilan tidak. Seseorang staf sambilan hanya dibenarkan bekerja antara lima hingga tujuh jam sehari sahaja kecuali benar-benar kekurangan staf.

Setiap staf sepenuh masa akan melalui tempoh percubaan selama tiga bulan atau lebih sebelum ditawarkan suatu jawatan tetap. Selepas ia diterima sebagai staf tetap, ia akan diberikan tambahan gaji. Jangkamasa tempoh percubaan ini adalah bergantung kepada prestasi dan tahap pencapaian seseorang staf baru itu. Semakin ia menunjukkan kecemerlangan dalam tugasnya dan mampu menyakinkan pengurus storanya,

semakin cepat ia ditawarkan pekerjaan tetap (confirmed). Ketekunan dan kecemerlangannya di masa depan akan membawanya kepada peningkatan gaji dan juga peningkatan pangkat.

Bagi staf sambilan pula, mereka tidak perlu menjalani apa-apa latihan. Ini akibat dari jangkaan bahawa mereka tidak akan lama bekerja dalam stor tetapi hanya untuk sementara waktu sahaja.

3.1 Siapakah Mereka Terdiri Daripada

'Pekerjaan tidak memilih orang'. Begitulah kata pepatah yang didengari. Seperti lain-lain pekerjaan yang terdapat di pasaran buruh masa kini, stor ini menggaji pekerja-pekerja tanpa memilih bangsa, umur maupun jantinya. Setiap pemohon mempunyai kebarangkalian yang sama untuk diterima bekerja. Pekerjaan ini tidak memestikan suatu syarat kelayakan yang tinggi, asalkan seseorang pemohon itu mempunyai satu latarbelakang bekerja yang baik dan cemerlang. Rekod-rekod masa lampau yang menunjukkan seseorang pemohon itu pernah dipecat atas sebab-sebab kelalaian, penyelewengan, penipuan dan sebagainya tidak akan dilayan.

Pekerja-pekerja stor sedemikian biasanya adalah terdiri dari penghuni-penghuni yang mendiami di kawasan berdekatan stor. Ini adalah kerana terdapat banyak cawangan-cawangan stor sedemikian di merata kawasan. Seseorang pemohon mempunyai pilihan untuk mencari dan memohon pekerjaan ini di sebuah stor yang paling berhampiran dengan rumahnya bagi menjimatkan kos pengangkutan dan masa. Oleh itu, sentiasa

didapati para pekerja stor adalah penghuni sekitar kawasan stor.

Seperti yang telah diketahui, stor ini mempunyai dua jenis staf iaitu staf sepenuh masa dan staf sambilan. Perbezaan di antara kedua-dua mereka sama ada dari segi tangga gaji, tugas, tanggungjawab dan ekspektasi telah pun dibicarakan tadi. Selain daripada itu, wujud juga suatu perbezaan yang nyata antara staf sepenuh masa dan staf sambilan. Majoriti dari staf sepenuh masa adalah terdiri daripada bangsa Melayu manakala golongan Cina kelihatan lebih cenderung memilih pekerjaan tersebut sebagai staf sambilan sahaja. Untuk memudahkan penganalisaan dan perbincangan kita, sebuah gambarajah sebagai rujukan telah disediakan di bawah;

Jadual 3:1 Taburan peratusan (%) staf-staf stor secara kasar mengikut bangsa bagi jangka masa Jun 1988 hingga Jun 1990.

Staf Bangsa	Staf Sepenuh Masa	Staf Sambilan
Melayu	80%	12%
Cina	15%	85%
India	5%	3%
Jumlah	100%	100%

Pekerjaan sebagai seorang staf sepenuh masa didapati lebih menarik golongan Melayu. Mereka merangkumi 80% daripada jumlah staf-staf manakala golongan Cina dan India hanya meliputi 15% dan 5% sahaja masing-masing. Namun demikian, keadaan sebaliknya berlaku pada pekerjaan sebagai staf

sambilan. Golongan Melayu hanya terdiri dari 12% dari jumlah staf-staf sambilan walhal golongan Cina meliputi sejumlah 85%.

Perbezaan kecenderungan ini boleh dijelaskan oleh beberapa faktor. Faktor yang paling ketara yang menjelaskan mengapa golongan Cina kurang berminat dalam pekerjaan sebagai seorang pembantu stor sepenuh masa ialah kerana gaji yang ditawarkan adalah kurang lumayan berbanding dengan pekerjaan-pekerjaan lain dan juga kekurangan cabaran-cabaran yang mampu menambahkan semangat bekerja mereka seperti pemberian komisen, bonus dan sebagainya. Hasil temuramah dengan staf Melayu sepenuh masa mengukuhkan lagi keesahan faktor ini. Majoriti daripada mereka apabila ditanya mengapa tidak memilih pekerjaan-pekerjaan lain yang lebih tinggi gajinya dengan cabaran pekerjaan yang lebih hebat misalannya "sales" atau "marketing", menunjukkan tindakbalas yang sama iaitu risiko pekerjaan sedemikian adalah terlalu hebat. Mereka lebih gemarkan suatu pekerjaan yang mempunyai suatu tangga gaji tetap dengan risiko pekerjaan yang semimum mungkin.

Dari perspektif pekerjaan sambilan pula, staf golongan Cina meliputi lebih tiga suku daripada jumlah staf. Ini boleh dijelaskan dengan melihat kepada aktiviti utama mereka selain dari pekerjaan sambilan itu. Adalah didapati majoriti daripada staf golongan Cina yang bekerja secara sambilan merupakan pelajar-pelajar lulusan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) atau Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM) yang sama ada sedang menunggu keputusan peperiksaan mereka ataupun sedang melanjutkan pelajaran dalam kursus-kursus profesional

di maktab, kolej maupun di institut pengajian tinggi. Tujuan mereka bekerja sebagai pembantu stor sambilan adalah sebagai satu pendapatan sampingan bagi menolong meringankan beban perbelanjaan pembelajaran mereka. Lagipun, syarat untuk menjadi seorang pembantu stor sambilan adalah agak longgar berbanding dengan kerja-kerja lain; memungkinkan pelajar-pelajar tersebut berpeluang mencari sedikit wang saku tambahan. Tujuan ini juga kelihatan pada staf golongan Melayu dan India yang kebanyakannya masih bersekolah.

Sepanjang penganalisaan selama dua setengah bulan, dapatlah diketengahkan penemuan-penemuan seperti berikut;

Jadual 3:2 Data perinci mengenai pembahagian staf dalam stor kajian mengikut kategori bangsa dan jantina bagi jangkamasa April 1990 hingga Julai 1990.

Bangsa	Staf sepenuh masa			Staf sambilan		
	Bilangan	Jantina		Bilangan	Jantina	
		L	P		L	P
Melayu	8	7	1	1	1	-
Cina	2	-	2	3	-	3
India	1	1	-	-	-	-
Lain-lain	1	1	-	-	-	-
Jumlah	12	9	3	4	1	3

Merujuk kepada jadual 3:2, seramai tiga orang dari staf sepenuh masa adalah merupakan penuntut-penuntut dari institut pengajian tinggi yang sedang bercuti panjang semester tiga bulan yakni dari Universiti Malaya (UM), Universiti Teknologi Malaysia, Johor (UTM) dan Universiti Teknologi Malaysia, Kuala

Lumpur. Seorang pula dari staf sambilan juga merupakan penuntut tahun tiga dari Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor. Dari jumlah enam belas orang staf tersebut (12 + 4) bagi jangkamasa bulan April hingga Julai 1990, seramai tujuh orang staf sepenuh masa dan dua orang dari staf sambilan telah berhenti kerja. Mereka sama ada melanjutkan pelajaran mereka selepas cuti semester (merujuk kepada empat orang bakal mahasiswa/i) ataupun mendapat tawaran pekerjaan yang lebih baik.

Dari perbincangan di atas, dapat juga disimpulkan bahawa pekerjaan sebagai seorang penbantu stor sama ada sepenuh masa atau sambilan adalah hanya untuk sementara waktu sahaja lebih-lebih lagi pada mereka yang bekerja secara sambilan. Pekerjaan sedemikian yang menawarkan suatu tangga gaji yang agak rendah dan peluang berkembang pada masa depan yang tidak begitu cerah lebih merupakan satu alternatif dari menjadi seorang penganggur. Walaupun gajinya tidak begitu lumayan, sekurang-kurangnya ia meletakkan kita dalam satu keadaan yang lebih baik dari menganggur. Pandangan sedemikian banyak membantu negara dalam mengawal masalah pengangguran yang kian menular sejak awal tahun 80an sehinggalah tahun 1986 di mana kadar pengangguran tertinggi dicatat iaitu sebanyak 8.3%. Namun demikian sejak tahun 1986, kadar pengangguran didapati kian menurun iaitu jatuh sebanyak 0.1% untuk tahun-tahun 1987 dan 1988 masing-masing merangkumi 8.2% dan 8.1%. Unit Perancang Ekonomi (UPE) meramalkan kadar pengangguran hanyalah sebanyak 7.6% sahaja menjelang tahun 1990.

Selain penganalisaan dari aspek bangsa, penganalisaan dari segi jantina juga boleh diperhatikan seperti di jadual 3:3. Namun demikian, nisbah antara jantina lelaki dengan perempuan telah berubah dibandingkan antara jangkamasa tahun 1986 - 1990.

Jadual 3:3 Taburan peratusan (%) staf-staf stor kajian secara kasar mengikut kategori jantina bagi jangkamasa Jun 1988 - Jun 1989 dan Jun 1989 - Jun 1990.

		Jun '88 - Jun '89	Jun '89 - Jun '90
JANTINA	Lelaki	73%	55%
	Perempuan	27%	45%
Jumlah		100%	100%

Melalui rekod-rekod lampau, dapat diperhatikan bahawa sejak stor mula-mula beroperasi sehinggalah pertengahan tahun 1989, bilangan staf lelaki melebihi staf wanita sebanyak lebih kurang tiga kali ganda. (Nisbah lelaki : perempuan ialah 27 : 73 atau 1 : 2.7). Tetapi trend jantina pembantu stor menunjukkan perubahan selepas tahun 1988 iaitu pekerjaan ini didapati lebih diminati oleh kaum wanita. Ini adalah mungkin berpunca dari perubahan dalam ekspektasi masyarakat terhadap pekerjaan seseorang dan juga reaksi seseorang individu terhadap kesesuaiannya pada sesuatu jenis pekerjaan tertentu. Kaum wanita dulu adalah tidak berapa digalakkan bekerja dalam sektor perkhidmatan pelanggan. Pekerjaan perkhidmatan pelanggan yang memerlukan suatu ukiran senyuman yang manis dan layanan yang baik terhadap pelanggan-pelanggan yang tidak dikenali adalah dipandang tidak manis.

Mereka lebih digalakkan dalam jenis pekerjaan yang tidak begitu memerlukan interaksi dengan orang yang tidak dikenali contohnya sebagai seorang kerani, guru (yang hanya berinteraksi dengan murid-muridnya sahaja), pekerja kilang dan sebagainya. Lagipun pada masa itu tidak ramai yang berminat bekerja mencari wang secara sambilan bagi menambahkan wang sakunya. Namun demikian keadaan telah berubah sekarang. Kehidupan di dunia moden yang semakin berkembang maju ini semakin dipenuhi cabaran-cabaran. Kos hidup yang kian meningkat juga menyumbang sebagai salah satu faktor mengapa kini semakin ramai penuntut-penuntut bekerja secara sambilan. Bukan penuntut-penuntut sahaja tetapi staf-staf sambilan kini juga terdiri dari mereka yang mempunyai satu pekerjaan tetap di siang hari. Untuk menambahkan lagi pendapatannya, maka disandangnya dua jenis pekerjaan yang berbeza untuk siang dan malam hari. Tambahan lagi, disebabkan perkhidmatan pelanggan oleh wanita semakin digemari maka pemohon-pemohon wanita lebih dipertimbangkan.

Trend nisbah sedemikian diramalkan akan berlanjutan kerana stor ini semakin ditimpa masalah kekurangan staf lelaki sepenuh masa maupun staf lelaki sambilan sehinggakan pengurus stor sendiri terpaksa bekerja "double-shift" iaitu shif pagi dan juga staf malam. Melalui carta 3:4, dapat diperkukuhkan lagi kebenaran trend sedemikian yang menampakkan penglibatan peranan wanita yang semakin besar dalam pasaran buruh.¹⁸ (Untuk keterangan lebih lanjut, sila rujuk Lampiran A).

3.2 Masalah-masalah Yang Dihadapi Oleh Seorang Staf

'Kerja manakah yang tak susah'. Begitulah luahan yang selalu dikedengari. Apa jua pekerjaannya pun ada masalahnya sendiri. Bak kata orang; 'Belum rasa belum tahu'.

Pekerjaan sebagai seorang pembantu stor memerlukan kesabaran dan ketabahan. Seseorang pembantu stor selalu kena berinteraksi dengan beragam jenis pelanggan yang mempunyai ekspektasi-ekspektasi yang berbeza darjahnya. Hendaklah diingatkan bahawa sebenarnya pelangganlah yang merupakan majikan atau pembayar gaji kita. Pelangganlah yang memungkinkan proses pemasaran (marketing) berlaku. Hujah ini disokong oleh F.Knox dalam bukunya "Consumer and Economy" melalui Doktrin Keagungan Pengguna (The Doctrine of Consumer Sovereignty). Pengguna atau pelanggan sebenarnya amat berkuasa dalam menentukan penggunaanya (consumption) tertakluk kepada syarat bahawa tiada campurtangan kerajaan dalam urusan ekonomi kecuali dalam hal-hal menetapkan undang-undang, menghalang berlakunya monopoli, dan menjamin kestabilan tingkat harga umum melalui pengawalan ke atas permintaan wang. Teori ini mengandaikan pengeluar sentiasa cuba memaksimumkan keuntungan mereka manakala pengguna (pelanggan) bertujuan memaksimumkan kepuasan mereka tertakluk kepada suatu tingkat pendapatan yang tertentu.

19

Fungsi penting dari peranan pelanggan dalam melahirkan proses pemasaran menyebabkan kajian dijalankan ke atas tingkahlaku pengguna (consumer behavior research) untuk mengetahui dengan lebih mendalam tingkahlaku seseorang

pengguna serta ekspektasi mereka. Bidang terutama dari tingkahlaku pengguna ialah untuk mengetahui bagaimana dan mengapa manusia membeli dan menggunakan (consume).²⁰

Lantaran itu, seseorang pembantu stor mestilah tahu menjaga hati pelanggan-pelanggan. Setiap permintaan mereka walau sekecil mana pun mesti dilayan seistimewa yang mungkin. Seseorang pembantu stor mesti pandai menyesuaikan diri dalam sesuatu keadaan yang berlainan dengan pelanggan yang berlainan. Pelanggan yang berbeza mempunyai citarasa dan kemahuan serta ekspektasi yang berbeza. Terdapat pelanggan yang suka diberi perhatian dan diluangkan masa dalam memberikan nasihat kepada mereka. Terdapat pula mereka yang tidak suka urusan mereka dicampuri dan diambil tahu. Ada pula pelanggan yang tidak bertoleransi langsung. Walaupun mereka sampai lebih lewat tetapi mereka mahu dilayan terlebih dahulu. Sebaliknya terdapat juga pelanggan yang bertimbang rasa seolah-olah mereka memahami kerumitan dan beban yang terpaksa dipikul oleh seseorang pembantu stor. Malahan kadang-kadang mereka meluahkan perasaan simpati mereka pada tugas kami dan cuba sedaya upaya memudahkan urusan transaksi belian mereka.

Masalah kedua yang biasa dihadapi oleh seseorang pembantu stor ialah ekspektasi dan tugas serta tanggungjawab yang diamanahkan kepadanya oleh pengurus stor. Kadang-kadang oleh kerana kekurangan staf-staf ataupun terdapat kunjungan pelanggan yang ramai umpamanya pada hujung minggu, tugas-tugas selain dari menjaga kaunter seperti menyusun stok,

membuat kertas kerja dan sebagainya tidak dapat dibereskan. Seseorang pembantu stor itu terpaksa menguruskan transaksi kaunter. Tugas-tugas lain walaupun yang telah diamanahkan oleh pengurus stor terpaksa ditangguh. Ini sedikit sebanyak menjejaskan prestasi seseorang staf dari kaca mata pengurus stor kerana disangkakan tidak berkemampuan membereskan hal-hal yang dipertanggungjawabkan kepadanya. Ini seterusnya akan mengugat keharmonian perhubungan antara staf dengan pengurus.²¹

BAB EMPAT

PELANGGAN-PELANGGAN

Istilah 'pelanggan' (customer) di sini adalah merujuk kepada mereka semua yang mengunjungi stor tidak mengira umur, bangsa, jantina, masa berkunjung atau pun tujuan mereka. Walaupun mengikut definisi Kamus Pelajar Baru Terbitan Fajar Bakti dan juga Kamus DwiBahasa Dewan Bahasa dan Pustaka, 'pelanggan' di sini adalah diertikan sebagai 'pembeli yang tetap' namun istilah 'pelanggan' di sini adalah diertikan hanya sebagai seorang pembeli tidak kira sama ada ianya pembeli tetap (regular customer @ buyer) ataupun tidak.²² Sekiranya dipandang secara umum, 'pelanggan' atau 'pembeli'²³ boleh juga disamakan dengan pengguna (consumer) yang membawa erti orang yang mengguna atau mengambil faedah sesuatu benda atau perkhidmatan.²⁴ "Consumer" di sini mewakili semua jenis manusia ekonomi (economy person) tanpa sebarang kekecualian.²⁵

4.1 Kategori Pelanggan-Pelanggan

Terdapat berbagai jenis ragam manusia. Begitu juga dengan pelanggan-pelanggan yang terdiri dari pelbagai jenis perwatakan. Untuk memudahkan analisis kita, pelanggan-pelanggan di sini akan dikategorikan kepada empat jenis berdasarkan peringkat umur mereka;

Jadual 4:1 Pembahagian pelanggan-pelanggan kepada kategori - kategori mengikut peringkat umur.

Kategori	Peringkat Umur
Bayi/Kanak-kanak	Di bawah dari 12 tahun
Remaja	12 tahun - 20 tahun
Dewasa	21 tahun - 60 tahun
Tua	61 tahun dan ke atas

Golongan pelanggan di bawah dari 12 tahun adalah terdiri daripada bayi dan kanak-kanak yang ditemani ataupun tidak ditemani. Bagi pelanggan-pelanggan yang berumur 12 tahun sehingga 20 tahun (iaitu bermula dari umur 12 tahun 1 hari sehingga 20 tahun 11 bulan 29 hari), mereka akan dikategorikan dalam golongan kumpulan remaja. Golongan ini biasanya meliputi pelajar-pelajar belasan tahun sama ada sedang berpakaian seragam sekolah semasa memasuki stor ataupun tidak. Kategori pelanggan golongan dewasa pula adalah merangkumi pelanggan-pelanggan stor yang berumur 21 tahun ke atas sehingga umur 60 tahun. Kategori kumpulan ini meliputi suatu skop umur yang luas dan kebanyakan dari mereka adalah terdiri daripada mereka yang bekerja, suri rumah - suri rumah dan juga pelajar-pelajar. Kategori kumpulan terakhir adalah dikelasifikasikan sebagai pelanggan golongan tua yang berumur 61 tahun dan ke atas. Secara kasarnya melalui pemerhatian selama dua setengah bulan, dapat dilukiskan suatu nisbah kasar antara kategori-kategori pelanggan tersebut seperti dalam jadual 4:2;

Jadual 4:2 Pembahagian nisbah antara kategori - kategori pelanggan.

Kategori Pelanggan	Nisbah yang diliputi (dalam %)
Bayi/Kanak-kanak	18
Remaja	35
Dewasa	39
Tua	8
Jumlah	100%

Mengikut Jadual 4:2, kategori pelanggan golongan remaja dan golongan dewasa merangkumi sebahagian besar (hampir tiga suku) daripada jumlah pelanggan stor tersebut iaitu sebanyak 74%. Golongan bayi/kanak-kanak juga tidak kurang peranannya sebagai salah sebahagian dari pelanggan stor iaitu merangkumi kira-kira seperlima daripada jumlah pelanggan stor manakala golongan tua pula hanya menyumbang suatu nisbah yang kecil sahaja sebanyak 8% sahaja daripada jumlah pelanggan stor.

4.2 Behaviourisme Pelanggan

Tingkahtlaku (behaviour) boleh diertikan sebagai suatu jenis interaksi antara seorang pelaku (actor) dengan satu objek dalam suatu konteks yang mana bentuk sebenar sesuatu tingkahtlaku itu adalah bergantung kepada pelaku, objek dan juga konteks tersebut.

Setiap pelanggan stor memperlihatkan set-set tingkahtlaku yang berbeza. Lantaran itu, untuk memperolehi suatu set tingkahtlaku semulajadi (natural behaviour), seseorang

pengkaji itu akan cuba sebaik-baik mengelak dari mengganggu prosedur sistem tingkahlaku tersebut. Kajian seperti ini²⁷ adalah dikenali sebagai kajian lapangan (field study).

Sebenarnya aspek behaviourisme pelanggan adalah merupakan satu topik yang luas. Adalah tidak mungkin ia boleh dibicarakan dan dijelaskan dalam satu bab sahaja. Dengan lain maksud, pembicaraan dalam bab ini mengenai behaviourisme pelanggan adalah secara ringkas dan sepintas lalu.

Mengikut J.R.Hicks dalam bukunya "A Revision of Demand Theory (1956) Oxford" mukasurat 166, seseorang pelanggan atau pengguna adalah diandaikan akan membuat sesuatu keputusan berdasarkan kepada pilihannya terhadap keutamaan-²⁸ keutamaan objektif-objektif yang hendak dicapai. Lantaran itu, tingkahlaku seseorang pelanggan dalam sesuatu set situasi yang diberi adalah untuk memaksimumkan index utilitinya tertakluk kepada batasan belanjawannya (income²⁹ budget). Ia adalah suatu konsep yang subjektif yang mana utiliti bagi sesuatu barangan adalah berbeza-beza antara³⁰ seseorang pelanggan atau pengguna dengan pelanggan lain.

Seperti terikat oleh suatu rangkaian atau kawalan norma sosial, pelanggan-pelanggan stor cenderung berkelakuan selaras dengan ekspektasi masyarakat. Ini dapat diperhatikan dari tingkahlaku pelanggan-pelanggan yang keluar masuk stor. Lebih kurang 85% daripada pelanggan-pelanggan yang sama ada memasuki ataupun keluar stor akan mematuhi arahan yang

terlekat di pintu kaca stor iaitu 'TOLAK' pintu apabila masuk dan 'TARIK' pintu apabila keluar dari stor. Keadaan ini lebih ketara apabila terdapat ramai pelanggan-pelanggan yang keluar masuk stor seperti pada malam hari hujung minggu. Mereka akan mengikuti arahan 'TOLAK' atau 'TARIK' pintu bergantung kepada mana yang bersesuaian.

Tingkahtlaku mereka yang selaras dengan ekspektasi masyarakat juga dapat kelihatan semasa mereka berada dalam stor. Pelanggan-pelanggan tidak membuang sampah seperti kertas tisu, tiket bas dan sebagainya dalam kawasan stor tetapi sebaliknya mereka akan membuangkannya dalam tong-tong sampah yang disediakan. Namun demikian, terdapat sebilangan kecil pelanggan-pelanggan yang menunjukkan tingkahtlaku devian (deviant behaviour) iaitu sesuatu yang melanggar struktur ekspektasi yang telah ditetapkan dalam suatu sistem sosial.³¹ Mereka ini biasanya terdiri daripada golongan pelanggan lelaki yang membeli rokok di mana selepas mereka membuka lapisan yang digunakan untuk membalut paket rokok, lapisan plastik itu akan dibuang begitu sahaja sama ada di atas lantai atau di atas kaunter.

Sepanjang kajian terdapat beberapa pemerhatian menarik yang dapat diperhatikan. Pertama sekali, majoriti daripada pelanggan-pelanggan yang membeli belah tidak kira apa barangan yang dibelinya sama ada suratkhbar, bungkusan makanan, minuman tin dan sebagainya akan cenderung mengambil barangan yang terletak atau tersusun di tengah-tengah walaupun barangan tersebut disusun dengan teratur dan rapi

sekali serta nampak serupa antara satu sama lain.

Kedua, apabila membeli barangan sensitif seperti kondom dan tuala wanita (sanitary towel), seseorang pelanggan itu akan melakukan transaksi tersebut secepat mungkin. Harus diperhatikan di sini bahawa pembeli-pembeli kondom bukan daripada pelanggan-pelanggan lelaki sahaja tetapi pelanggan-pelanggan wanita ada juga membelinya. Begitu juga dengan barangan tuala wanita di mana golongan lelaki pun ada membelinya.

Bagi pelanggan golongan lelaki yang membeli kondom, kebiasaannya mereka akan membeli barangan ini bersama-sama dengan barangan lain seperti roti, rokok ataupun bir. Selama pemerhatian pengkaji, hanya terdapat satu kes sahaja di mana terdapat seorang pelanggan lelaki berbangsa India dalam lingkungan umur 20an meluru masuk dan menanya di manakah terletaknya barangan kondom. Selepas membelinya, ia terus meluru keluar dari stor. Amnya tingkahlaku seseorang pelanggan semasa sedang membeli kondom adalah seperti berikut;

- i. selepas memilih jenama dan saiz serta jenis yang dikehendaki, barangan kondom itu diletak dan dibiarkan di atas kaunter begitu sahaja.
- ii. paket kondom diselindungi di bawah barangan lain yang dibeli bersama; biasanya dengan suratkhabar.
- iii. memasukkan paket kondom dalam poket selepas menunjukkan harga dan bilangan paket yang dibeli kepada staf stor.

Pelanggan-pelanggan golongan wanita yang membeli barangan sensitif tersebut sama ada kondom atau tuala wanita lebih suka membeli barangan tersebut dan membuat bayaran kepada seorang staf wanita. Sekiranya staf yang sedang berada dalam kaunter itu adalah seorang lelaki, mereka akan berlegar-legar dalam stor dengan harapan seorang staf wanita akan mengambil alih tugas sejawatnya. Jikalau keadaan terlalu terdesak (kesempitan masa) maka barulah mereka sanggup membelinya dan cepat-cepat meninggalkan stor.

Pemerhatian menarik yang ketiga yang dapat diperhatikan ialah bahawa pelanggan-pelanggan mengetahui hak-hak mereka (customers know their rights) sebagai seorang pengguna. Semasa membeli belah mereka seolah-olah berpegang kepada prinsip "Customer is the BOSS" yang mana segala permintaan mereka seharusnya dipenuhi dan dilaksanakan secepat mungkin. Apabila mereka tidak puashati terhadap barangan yang telah dibeli, mereka tidak berlelah untuk kembali ke stor membuat pertukaran (exchange) atau pemulangan balik wang (refund). Kebebasan bersuara juga kelihatan bila pelanggan-pelanggan tidak puas hati sama ada terhadap kualiti barangan yang dibeli, stor atau staf-staf, mereka akan menyuarakan ketidakpuasan itu kepada staf-staf atau pengurus stor.

Seperkara lagi, pelanggan-pelanggan nampaknya lebih mudah mempercayai nasihat dan pandangan daripada seseorang staf. Sebarang cadangan sama ada mengenai kualiti atau jenama sesuatu barangan akan diikuti oleh pelanggan. Oleh itu seseorang staf mestilah berhati-hati sebelum mensyorkan

sesuatu agar tidak tersilap memberikan maklumat salah kepada pelanggan-pelanggan.

Secara umumnya bolehlah dikatakan pelanggan-pelanggan stor adalah bertingkahtaku secara normal selaras dengan ekspektasi dan norma sosial masyarakat ini sama ada dari segi cara berinteraksi, berpakaian maupun dari segi cara membawa diri semasa sedang membeli belah. Walau bagaimana pun, sepanjang kajian terdapat dua kes yang menampakkan suatu tingkahtaku yang tidak begitu senonoh dan agak janggal dalam budaya masyarakat Asia. Pada 3 haribulan Jun 1990, lebih kurang pukul sepuluh pagi terdapat seorang pelanggan lelaki yang hanya berpakaian seluar berenang memasuki stor. Selepas berjalan-jalan keliling stor beberapa kali, beliau pun menghampiri kaunter dan menanyakan tempat letaknya makanan snek MAMEE. Beliau hanya membeli sebungkus snek MAMEE berharga \$0.25. Terdapat juga seorang wanita dalam lingkungan 20an yang merupakan pelanggan tetap stor yang selalu berpakaian ala Barat dengan pakaian yang jarang (nipis) dan seksi yang menampakkan potongan badannya dengan jelas. Cara pemakaian sedemikian nampaknya biasa dalam masyarakat Barat tetapi tidak pada budaya masyarakat Asia.

Tingkahtaku Devian (penyelewengan)

Tingkahtaku devian boleh diertikan sebagai tingkahtaku yang bertentangan dengan norma sosial. Dalam kajian ini, ia adalah merujuk kepada tingkahtaku-tingkahtaku pelanggan yang

tidak selaras dengan ekspektasi-ekspektasi dan norma-norma sosial yang telah ditetapkan.

Tingkaahlaku devian pada pelanggan boleh berlaku apabila berlaku ketidakpuasan pada pihak pelanggan atas sebab-sebab yang tertentu yang mana ketidakpuasan mereka ini tidak dilayani dengan cukup baik oleh staf-staf stor. Konflik atau perselisihan antara pelanggan dan staf sama ada bersifat rungutan dari kedua-dua pihak atau pertengkaran akan berlaku. Devian ini akan berhenti apabila salah sebuah pihak meninggalkan situasi berkonflik itu.

Jenis tingkaahlaku devian yang kedua yang diperhatikan semasa kajian ialah "shoplifting" iaitu cuba membawa atau³² menyeludup keluar barangan dari stor tanpa membayarnya. Setakat ini hanya terdapat satu kes "shoplifting" sahaja yang berjaya dikesan yang melibatkan seorang kanak-kanak bangsa Cina dalam lingkungan umur lima hingga enam tahun yang cuba mencuri sebungkus coklat Cadbury ZIP berharga \$3.20.

4.3 Ekspektasi Pelanggan

Ekspektasi ialah suatu kenyataan yang mempersoalkan reaksi terhadap satu atau lebih sikap khusus seseorang individu.³³ Ia melibatkan penggunaan simbol-simbol dalam menjelaskan sikap-sikap khusus seseorang individu dan juga³⁴ dalam mengekspresikan sesuatu reaksi. Mengikut George Herbert Mead; 'Sistem simbol mengandungi banyak jenis maksud yang dikongsi dan difahami oleh orang lain'. Simbol ini adalah arbitrari iaitu ia tidak boleh ditetapkan dengan satu

maksud sahaja. Ia boleh diubah-ubahkan dan boleh digunakan tanpa satu referensi kepada satu objek sahaja iaitu ia boleh digunakan untuk mewakili sesuatu objek atau peristiwa yang pernah kita lalui.

Ekspektasi pelanggan di sini adalah merujuk kepada ekspektasi seseorang pelanggan stor terhadap layanan yang bakal diterimanya dari seseorang staf stor tersebut akibat atau sebagai reaksi dari tingkahlakunya. Sekiranya ekspektasi pelanggan tersebut mampu dicapai atau dipenuhi maka timbullah satu konsensus umum.³⁵ Sebaliknya pula, sekiranya ekspektasi pelanggan tersebut telah dilanggari dan tidak selaras dengan jangkaannya maka akan berlakulah apa yang dikenali sebagai dissensus.³⁶

Dalam kajian ini dapat diperhatikan bahawa setiap pelanggan stor mempunyai ekspektasi-ekspektasi yang tertentu. Secara amnya, melalui pemerhatian kerja lapangan selama dua setengah bulan, dapatlah dirumuskan satu kesimpulan seperti berikut;

Jadual 4:3 Darjah ekspektasi pelanggan-pelanggan mengikut kategori umur pelanggan.

Kategori Pelanggan	Darjah (degree) ekspektasi
Bayi/kanak-kanak	Rendah
Remaja	Sederhana
Dewasa	Tinggi
Tua	Sangat tinggi

Melalui jadual 4:3, didapati semakin menjangkau umur seseorang pelanggan, semakin tinggi darjah ekspektasi mereka. Kategori pelanggan dari golongan tua adalah merupakan golongan pelanggan yang mempunyai ekspektasi yang tertinggi. Harus diperhatikan di sini bahawa golongan tua yang dibicarakan di sini adalah pelanggan-pelanggan dari kategori golongan tua yang datang membeli belah seorang diri; tanpa ditemani oleh orang remaja atau dewasa, ataupun mereka hanya bertemankan seorang kanak-kanak. Mereka mengharapkan suatu layanan yang istimewa yang seharusnya diberikan kepada mereka. Golongan pelanggan ini tidak akan berlengah untuk meminta bantuan staf-staf sejenak selepas ia memasuki stor. Mereka mengharapkan suatu perhatian serta merta dari staf, walaupun pada masa itu terdapat ramai pelanggan dan staf tersebut amat sibuk melayani pelanggan. Mereka akan menghampiri kaunter dan cuba mendapatkan perhatian secepat mungkin dari staf dengan menyuarakan hasrat mereka ingin membeli sesuatu tetapi tidak diketahui lokasi barangan tersebut diletak. Sekiranya permintaan mereka ini tidak dilayani selepas berulang kali maka mereka akan terus keluar dari stor. Terdapat pula setengah-setengah kes bila mereka tidak berjaya mencari barangan yang dikehendaki walaupun sudah diberitahu tempatnya oleh staf, mereka akan mengharapkan seseorang staf itu mencari dan mengambilkan barangan tersebut. Ekspektasi mereka ini sekiranya tidak dipenuhi akan mengakibatkan mereka meninggalkan stor dengan serentak. Harus juga diperhatikan di sini, ekspektasi pelanggan golongan tua yang dihuraikan di atas adalah lebih

merujuk kepada pelanggan golongan tua wanita kerana kekecualian dinampakkan pada pelanggan golongan tua lelaki yang biasanya datang membeli suratkhobar, rokok atau barangan yang jelas dipamerkan dan mudah dilihat. Walhal barang-barang runcit lebih banyak jenis dan jenamanya dan diletakkan mengikut aturan-aturan rak-rak yang khusus.

Pelanggan golongan dewasa juga mempunyai ekspektasi yang tinggi yang mengkehendaki permintaan mereka segera dilayani tetapi berbeza sedikit dengan pelanggan golongan tua, mereka lebih cenderung berusaha sendiri terlebih dahulu dalam memenuhi kehendak mereka. Hanya setelah usaha mereka dalam mencari barangan kehendak mereka gagal sahaja barulah mereka akan meminta bantuan dari staf-staf stor. Jarang berlaku konflik atau dissensus di sini antara pelanggan dan staf kerana golongan pelanggan ini lebih menampakkan kematangan, toleransi dan pemahaman (understanding) yang lebih tegap.

Bagi pelanggan golongan remaja yang terdiri daripada mereka belasan tahun, darjah ekspektasi mereka adalah sederhana sahaja. Mereka tidak menjangka dan mengharapkan perhatian dari staf stor. Mereka lebih cenderung mencari barangan yang dikehendaki dengan usaha sendiri tanpa bantuan daripada staf walaupun staf tersebut menawarkan bantuan.

Pelanggan golongan kanak-kanak paling tidak mengharapkan apa-apa perhatian khusus. Ini adalah kerana lazimnya barangan yang diminati oleh mereka seperti gula-gula, barangan mainan (toys), jeruk-jeruk (junk food) dan minuman adalah terletak

di tempat-tempat rendah yang mudah dicapai oleh mereka. Jadi sama ada mereka ditemani atau tidak, mereka tidak akan mempunyai kerumitan mengambil barangan yang dikehendaki sebelum membuat bayaran di kaunter.

University of Malaya

Bilik Sumber
Jabatan Antropologi & Sosiologi
Universiti Malaya

BAB LIMA

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah kajian dan pemerhatian dilakukan selama kira-kira dua setengah bulan dan melalui perbincangan-perbincangan pada bab-bab yang lalu, dapatlah dicapai beberapa kesimpulan penting.

Di sini, dapat diperhatikan seolah-olah wujud satu set peraturan atau juga dikenali sebagai hukum-hukum sosial (social norms) yang mampu mengawal tingkahlaku-tingkahlaku manusia.³⁷ Norma-norma sosial atau juga dikenali sebagai peraturan (rules) adalah merujuk kepada suatu persefahaman bersama bagaimana manusia harus berkelakuan dan apakah sepatutnya dilakukan sekiranya seseorang itu berkelakuan dalam satu set tingkahlaku yang berkonflik dengan persefahaman tersebut.³⁸

Sebenarnya peraturan ini adalah berbeza-beza bergantung kepada bentuk konteks sosial yang tertentu.³⁹ Seperti mana Erving Goffman berbicara dalam bukunya "Relations In Public (1971)", norma atau peraturan bolehlah diperhatikan dalam dua aspek yang berbeza;

- i. sebagai suatu kewajiban atau obligasi (obligation) yang mengkehendaki seseorang bertindak seperti mana yang dikehendaki oleh masyarakatnya,
- ii. sebagai suatu ekspektasi yang seseorang menjangkakan

daripada masyarakat sebagai tindakbalas dari
tingkahlakunya.⁴⁰

Kewajiban-kewajiban dan ekspektasi-ekspektasi ini kadang-kala dipanggil hak (rights) apabila mereka diingini oleh sesiapa yang memilikinya dan tugas (duties) bila mereka⁴¹ tidak diingini.

Setiap pelanggan yang melawati stor adalah terikat oleh suatu obligasi-obligasi yang memerlukan mereka berkelakuan seiringi dengan peraturan atau norma sosial dan juga terikat dalam suatu bentuk ekspektasi yang mereka akan jangkaan akibat dari tingkahlaku mereka. Walaupun terdapat kekecualian pada peraturan-peraturan (exceptions to rules) tetapi mereka cenderung mengikuti dan mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.⁴² Sebelum seseorang pelanggan memasuki stor, ia akan mengambil perhatian terlebih dahulu sama ada terdapat orang lain yang juga sedang menggunakan pintu stor atau tidak supaya penyelarasan boleh dilakukan sekiranya ada, iaitu dengan mematuhi arahan 'TOLAK' (PUSH) atau 'TARIK' (PULL) pintu. Apabila berada di dalam stor, pelanggan-pelanggan akan berjalan-jalan membeli-belah; menjalankan urusan masing-masing. Sekiranya terdapat pelanggan-pelanggan lain yang menghalang laluannya maka mereka akan 'meminta lalu' dan tidak berlanggar-langgar antara satu sama lain. Bila sampai di kaunter pembayaran pula, mereka akan mengikut giliran mereka untuk membayar dan tidak berebut-rebut. Kekukuhan (consistency), keteraturan (regularity) dan perlanjutan (continuity) sesuatu sistem peraturan itu dengan

kuasanya mampu membawakan suatu set perpaduan tingkahlaku⁴³ (behavioral conformity). Sebab-sebab manusia terdorong kepada perpaduan sedemikian dengan peraturan-peraturan masyarakatnya adalah kerana keinginan mereka terhadap suatu penerimaan (acceptance) dan persetujuan sosial (social approval).⁴⁴ Ini akan mengakibatkan suatu "social order". Namun demikian, apabila peraturan-peraturan ini dilanggari, sesuatu interaksi sosial mungkin akan berpecah mengakibatkan⁴⁵ berlakunya konflik.

Pandangan sedemikian iaitu bahawa peraturan-peraturan sosial mampu berfungsi dan cukup efektif dalam mengawal⁴⁶ "social order" juga disokong oleh Erving Goffman. Tetapi di sini, Goffman menghuraikannya dengan lebih teliti dengan merujuk kepada 'Sistem Sanction' dan 'Tanggungjawab Moral'⁴⁷ (moral responsibility).

Bukan sahaja pelanggan-pelanggan stor terikat dengan obligasi-obligasi dan ekspektasi-ekspektasi bahkan pekerja-pekerja stor juga terbabit bersama. Pendek kata semua manusia yang bermasyarakat adalah terikat kepada norma-norma sosial dan peraturan-peraturannya kerana ini semuanya merupakan⁴⁸ suatu keperluan sosial. Seseorang pekerja stor akan bertingkahlaku seperti mana masyarakat sekeliling dan tugasnya mengkehendakinya berbuat sedemikian. Kegagalan untuk memenuhi obligasi-obligasi dan ekspektasi-ekspektasi tersebut sama ada kepada pelanggan atau pengurus mungkin akan menyebabkannya dikenakan tindakan sama ada dimarahi oleh

pelanggan-pelanggan, diberi amaran oleh pengurusnya ataupun dipecat.

Harus diperhatikan di sini bahawa peraturan-peraturan tidak mungkin dapat mengawal kesemua tingkahlaku secara efektif; mengakibatkan wujudnya tingkahlaku-tingkahlaku⁴⁹ devian yang seterusnya akan membawa kepada konflik.

Di samping itu terdapat juga kekecualian pada peraturan (exceptions to rules) yang membolehkan seseorang pelaku itu melanggar sesuatu norma yang telah ditetapkan. Kelonggaran atau kekecualian ini diberikan kepada mereka yang kurang kemampuan dari segi fizikal (disability), umur, jantina, perbezaan individu dan juga dari segi psikologikal.⁵⁰ Contohnya tingkahlaku seseorang kanak-kanak berlari-lari dalam stor dan terlanggar seorang pelanggan lain ataupun terlanggar jatuh barangan jualan yang dipamerkan di rak-rak boleh dimaafkan kerana mereka masih muda dan mungkin kekurangan tunjukajar dan didikan norma-norma sosial dari ibu bapa atau penjaga mereka. Begitu juga dengan pelanggan dari kategori golongan tua, mereka yang sedang sarat mengandung dan sebagainya boleh dikekecualikan dalam hal-hal atau keadaan-keadaan yang tertentu.

Satu lagi kesimpulan penting yang dapat dibuat ialah mengenai aspek hubungan antara seseorang individu dengan sesebuah organisasi yang ia terlibat. Di sini, individu tersebut adalah merujuk kepada seseorang pekerja atau staf stor dengan organisasi stor tersebut. Seseorang individu

bolehlah dianggap sebagai suatu sistem yang mana seseorang boleh meneliti variable-variable yang mempengaruhi kuantiti⁵¹ dan kualiti kepada prestasi pekerjaan seseorang. Antara variable-variable tersebut ialah kecerdasan, kemampuan,⁵² keupayaan, pengalaman lepas, latihan dan motivasi.

Tahap pencapaian seseorang individu dalam pekerjaannya adalah bergantung kepada dorongan atau motivasinya. Dalam menjelaskan Sistem Motivasi ini, Vintake menyatakan dorongan-dorongan tersebut adalah dalam bentuk nilai individu tersebut, sentimen-sentimennya, tabiat dan mekanisme pertahanannya yang kesemua ini disimpulkan Vintake sebagai⁵³ 'sikap' (attitude).

Edgar F. Huse menghuraikan dengan lebih lanjut lagi hubungan antara individu dengan organisasi melalui "Psychological Contract". "Psychological Contract" ini boleh didefinisikan sebagai "the mutual exchange and reciprocation between the individu and the organization". "Psychological Contract" ini adalah terdiri dari sejumlah ekspektasi yang dijangkakan oleh kedua-dua pihak tersebut mengenai perhubungan mereka ini; iaitu organisasi tersebut menjangkakan atau mengharapakan pekerjaanya akan bekerja dengan tekun dalam mencapai objektif-objektif organisasi dan mematuhi kekuasaannya manakala pekerja tersebut pula menjangkakan suatu pembayaran yang adil dan layanan yang sepatutnya dari organisasi tersebut sebagai ganjaran dari bekerja.⁵⁴

"Psychological Contract" ini ketara kelihatan dalam mana-mana organisasi termasuk stor kajian ini. Suatu hubungan yang baik antara pengurus dengan staf dapat memastikan perjalanan dan urusan stor yang cekap dan mampu mencapai matlamat stor. Tetapi ini bukan bermakna bahawa sebarang konflik yang timbul adalah tidak baik. Malahan sesuatu konflik atau ketegangan adalah dianggap berproduktif dengan syarat konflik itu tidak terlalu kuat atau besar. Sesuatu ketegangan mampu menolong dalam mengenalpasti sesuatu masalah yang memerlukan penyelesaian; seterusnya boleh membawa kepada inovasi dan perubahan.⁵⁵ Ini boleh dilakukan dengan mengadakan perjumpaan (meeting) antara pengurus dengan staf-staf bagi membincang masalah-masalah yang dihadapi oleh mana-mana pihak dan cara-cara penyelesaiannya. Lazimnya, jarang berlaku sebarang konflik atau ketegangan yang hebat dan penyelesaian mudah sahaja dicapai bagi menjaga keharmonian urusan stor.

5.2 Cadangan

Sepanjang pemerhatian kajian mengenai stor ini, dapatlah saya mengumpulkan beberapa aspek yang pada pendapat saya, perlu ditekankan kepentingannya.

Dari aspek hubungan antara pelanggan dengan staf, kita tidak boleh sahaja mengandaikannya sebagai berfungsi atas dasar norma-norma sosial yang mana masyarakat adalah terikat kepada peraturan-peraturan sosial. Ini adalah kerana adanya kekecualian kepada peraturan (exceptions to rules). Jadi,

kedua-dua pihak tersebut sama ada pelanggan maupun staf stor seharusnya pandai menyesuaikan diri selaras dengan kehendak persekitarannya. Seseorang staf lebih-lebih lagi mesti tahu bertindak mengikut keadaan, bertoleransi, sabar dan pandai mengambil hati pelanggan-pelanggan terutama mereka yang cerewet sedikit untuk mengelakkan timbulnya ketegangan. Kita tidak boleh bertingkahtlaku semena-mena mengikuti norma sosial sahaja tetapi mesti tahu bertindak mengikut keadaan yang sepatutnya. Contohnya norma-norma sosial yang melarang seseorang anak dari menderhaka pada seseorang yang berbudi padanya misalan ibu atau ayahnya. Tetapi sekiranya pelanggan (ibu atau ayah staf tersebut) cuba menyeludup barangan keluar dari stor dan dikesan oleh staf tersebut (anak kepada pelanggan tadi) maka staf tersebut seharusnya menahan dan melaporkan kepada pengurusnya. Kelalaian staf tersebut melaporkan peristiwa itu akan mengakibatkan dirinya sendiri dikenakan tindakan tatatertib stor.

Aspek kedua yang hendak dibicarakan ialah mengenai hubungan antara staf dengan organisasi stor. Dengan melihat dari segi "Psychological Contract", hubungan ini boleh dieratkan lagi dengan mengadakan atau memberi insentif kepada staf-staf sebagai galakan sama ada insentif dari jualan sesuatu barangan yang tertentu atau insentif setelah jumlah jualan stor melebihi satu takat jualan yang dijangkakan. Tarikan insentif ini akan mengalakkan seseorang staf itu lebih tekun bekerja dan sentiasa menjaga imej dan matlamat stor. Di samping itu, syarat kenaikan gaji dan pangkat juga

harus dilonggarkan. Sesiapa staf yang mampu menunjukkan suatu prestasi kerja yang cemerlang harus diberikan kenaikan gaji atau pangkat dan tidak semestinya menunggu sehingga suatu jangkamasa yang telah ditetapkan bagi rundingan kenaikan gaji atau pangkat oleh pihak pengurusan atasan.

Dorongan tersebut akan menyebabkan seseorang staf berasa puashati dan gembira bekerja dan sebagai balasan balik kepada ganjaran lumayan ini, mereka akan sentiasa menjaga nama baik stor iaitu dengan memberi layanan sebaik mungkin pada pelanggan-pelanggan stor.

Selain dari itu, bentuk pakaian seragam bekerja staf juga harus dibuat sedikit perubahan dari segi fesyen atau potongannya (pada bentuk kolarinya), corak dan pepadanan warna yang sesuai (elak menggunakan warna yang terlalu garang atau gelap). Harus juga diadakan perkhidmatan mencuci pakaian seragam bekerja staf (laundry service) untuk memastikan setiap staf yang berpakaian seragam nampak bersih dan kemas serta menarik.

Aspek latihan juga harus dititikberatkan di sini. Setiap staf baru tidak kira staf sepenuh masa atau staf sambilan seharusnya dipastikan cukup diberikan latihan supaya tidak berlaku kekecohan seperti mana yang selalu dihadapi. Ini boleh dilakukan dengan segera menghantarkan mereka yang baru diterima masuk sebagai seorang staf stor ke pusat latihan tidak kira sama ada staf sepenuh masa ataupun staf sambilan.

Berkenaan dengan masalah nisbah perbezaan atau variasi tunai yang besar, ia boleh diatasi dengan penggunaan kashier berkomputer yang sedang dilaksanakan secara berperingkat-peringkat ke atas cawangan-cawangan stor. Sistem kashier berkomputer ini sah terbukti mampu mengesan sebarang penyelewengan kerana setiap orang staf mempunyai kod sulitnya yang tersendiri untuk mengelolakan kashier berkomputer itu dan setiap transaksi keluar-masuk wang tunai dimestikan direkod dalam sistem itu. Kegagalan mematuhi arahan tersebut akan mengakibatkan staf tersebut dikenakan tindakan disiplin yang serius.

Akhir sekali, kesediaan staf-staf yang cukup mesti dipastikan dalam setiap stor. Permohonan untuk bekerja di stor sedemikian bukannya tiada tetapi kurang, akibat dari tangga gajinya yang agak rendah. Seperti yang telah dicadangkan tadi, iaitu dengan menaikkan tangga gaji permulaan (basic salary) maka masalah kekurangan staf dapat dielakkan.

NOTA AKHIR

1

A. Koutsoyiannis, "Modern Microeconomics," 2nd ed; (London: Macmillan Publishers Ltd., 1979), hlm. 14.

2

Ahmad Mahdzan Ayob, "Kajian Penyelidikan Sosioekonomi," cetakan kedua; (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1985), hlm. 31.

3

Henry Clay Lindgren, "An Introduction to Social Psychology," (New York: John Wiley & Sons, Inc., 1969), hlm. 71.

4

Ibid., hlm. 73.

5

Peter Kelvin, "The Bases of Social Behavior : An Approach in Terms of Order and Value," (London: Holt, Rinehart and Winston, 1970), hlm. 2.

6

Ibid., hlm. 4.

7

Henry Clay Lindgren, Op. Cit., hlm. 7-10.

8

Ibid.

9

Ahmad Mahdzan Ayob, Op. Cit., hlm. 45.

10

Kenneth D. Bailey, "Methods of Social Research," (New York: Free Press, 1978), hlm. 26.

11

Ahmad Mahdzan Ayob, Op. Cit., hlm. 49.

12

Scott Ward and Thomas S. Robertson, eds., "Consumer Behavior : Theoretical Sources," (New York: Prentice Hall, 1973), hlm. 138.

13

Peter Kelvin, Op. Cit., hlm. 3.

14

Ahmad Mahdzan Ayob, Op. Cit., hlm. 50.

15

Edgar F. Huse and James L. Bowditch, "Behavior In Organization : A Systems Approach to Managing," 2nd ed., (Massachusetts: Addison - Wesley Publishing Co., 1977), hlm. 72.

16

Ibid.

17

"Economic Report 1989/90," Ministry of Finance Malaysia, (Kuala Lumpur: National Printing Department, 1989), hlm. liv dan lv. Jadual 6.1 Employment and Labour.

18

Ibid., hlm. 191. Carta 11.8 : Kadar Penyertaan Tenaga Buruh.

19

Francis Knox, "Consumer and The Economy," (London: George G. Harrap & Co. Ltd., 1969), hlm. 23 dan 24.

20

Scott Ward and Thomas S. Robertson, eds., Op. Cit., hlm. 10.

21

Edgar F. Huse and James L. Bowditch, Op. Cit., hlm. 258.

22

"Kamus Pelajar Baru," (Penerbit Fajar Bakti, 1988), hlm. 278.

"Kamus Dwibahasa," (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1985), hlm. 316.

23

Wladimir S. Woytinsky, "Market and Prices : Theory of Consumption, Market and Market Prices," (New York: Economic Classics, 1964), hlm. 44.

24

"Kamus Pelajar Baru," (Penerbit Fajar Bakti, 1988), hlm. 163.

"Kamus Dwibahasa," (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1985), hlm. 256.

25

Wladimir S. Woytinsky, Op. Cit., hlm. 79.

26

Philip J. Runkel and Joseph E. McGrath, "Research On Human Behavior : A Systematic Guide to Method," (New York: Holt, Rinehart and Winston Inc., 1972), hlm. 144.

27

Ibid., hlm. 90.

28

Scott Ward and Thomas S. Robertson, eds., Op. Cit., hlm. 9.

29

Wladimir S. Woytinsky, Op. Cit., hlm. 81.

30

Ibid., hlm. 56.

31

Bruce Jesse Biddle, "Role Theory : Expectations, Identities and Behaviors." (New York: Academic Press, 1979), hlm. 302.

32

"Kamus Dwibahasa." (Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka, 1985), hlm. 1154.

33

Bruce Jesse Biddle, Op. Cit., hlm. 119.

34

Ibid., hlm. 122.

35

Ibid., hlm. 192.

36

Ibid., hlm. 195.

37

Erving Goffman, "Relations In Public : Microstudies of the Public Order." (London: Allen Lane The Penguin Press, 1971), hlm. 95.

38

Robert B. Edgerton, "Rules, Exception, and Social Order." (Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press, 1985), hlm. 24.

39

Ibid.

40

Erving Goffman, Op. Cit., hlm. 97.

41

Ibid.

42

Robert B. Edgerton, Op. Cit., hlm. 33.

43

Ibid., hlm. 8.

44

Ibid.

45

Ibid., hlm. 24.

46

Erving Goffman, Op. Cit., hlm. 98.

47

Ibid., hlm. 98-99.

48

Robert B. Edgerton, Op. Cit., hlm. 257.

49

Ibid.

50

Ibid., hlm. 207-215.

51

Edgar F. Huse and James L. Bowditch, Op. Cit., hlm. 74.

52

Ibid.

53

Ibid., hlm. 75.

54

Ibid., hlm. 77.

55

Ibid., hlm. 213.

BIBLIOGRAFI

- Ahmad Mahdzan Ayob, "Kajian Penyelidikan Sosioekonomi." cetakan kedua. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1985.
- Bailey, Kenneth D. "Methods of Social Research." New York: Free Press, 1978.
- Biddle, Bruce Jesse, "Role Theory : Expectation, Identities and Behaviours." New York: Academic Press, 1979.
- Edgerton, Robert B. "Rules, Exception, and Social Order." Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press, 1985.
- Goffman, Erving. "Relations In Public : Microstudies of the Public Order." London: Allen Lane The Penguin Press, 1971.
- Huse, Edgar F. and James L. Bowditch. "Behavior In Organization : A Systems Approach to Managing." 2nd ed. Massachusetts: Addison - Wesley Publishing Co., 1977.
- "Economic Report 1989/90." Ministry of Finance Malaysia. Kuala Lumpur: National Printing Department, 1989.
- "Kamus Dwibahasa." Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1985.
- "Kamus Pelajar Baru." Penerbit Fajar Bakti, 1988.
- Kelvin, Peter. "The Bases of Social Behavior : An Approach in Terms of Order and Value." London: Holt, Rinehart and Winston, 1970.
- Knox, Francis. "Consumer and The Economy." London: George G. Harrap & Co. Ltd., 1969.
- Koutsoyiannis, A. "Modern Microeconomics." 2nd ed. London: Macmillan Publishers Ltd., 1979.
- Lindgren, Henry Clay. "An Introduction to Social Psychology." New York: John Wiley & Sons, Inc., 1969.
- Runkel, Philip J. and Joseph E. McGrath. "Research On Human Behavior : A Systematic Guide to Method." New York: Holt, Rinehart and Winston Inc., 1972.
- Ward, Scott and Thomas S. Robertson. ed., "Consumer Behavior: Theoretical Sources." New York: Prentice Hall, 1973.

Woytinsky, Wladimir S. "Market and Prices : Theory of Consumption, Market and Market Prices." New York: Economic Classics, 1964.

University of Malaya